STANDARDY KVALITY POVĚŘENÉ OSOBY

Zkrácená verze na webové stránky

Leden 2016

Barevný svět dětí, z. s.
Pod Nuselskými schody 3
Praha 2, 120 00

OBSAH

ÚVOD 4

POJMY A ZKRATKY 5

STANDARD Č. 1: CÍLE A ZPŮSOBY ČINNOSTI 6

ZÁKLADNÍ INFORMACE 6
Interní zaměstnanci 6
Provoz kanceláře: 7
CÍLE AKTIVIT ORGANIZACE 7
ZÁSADY ČINNOSTI, ZÁKLADNÍ PRINCIPY 7
PŮSOBNOST 8
SEZNAM ČINNOSTÍ VYKONÁVANÝCH PODLE POVĚŘENÍ 8
METODY PRÁCE 9
Projekt „Kámoš“ 9
Projekt „Služby pro pěstouny“ 10
Projekt „Služby pro odborníky a veřejnost“ 10
CÍLOVÁ SKUPINA A JEJÍ VYMEZENÍ 10
Cílová skupina projektu „Kámoš“ 10
Popis projektu „Kámoš“ krok za krokem 11
Cílová skupina projektu „Služby pro pěstouny“ 11
Popis projektu „Služby pro pěstouny“ 12
Cílová skupina projektu „Služby pro odborníky a veřejnost“ a popis projektu 14
POSKYTOVANÉ SLUŽBY 14
VYMEZENÍ OBLASTÍ MOŽNÉHO STŘETU ZÁJMŮ 15
Opatření předcházející podobným situacím 16

STANDARD Č. 2: OCHRANA PRÁV A ZÁJMŮ DÍTĚTE 17

DODRŽOVÁNÍ LIDSKÝCH PRÁV A SVOBOD 17
Prevence: vzdělávání zaměstnanců 17
ZJIŠŤOVÁNÍ NÁZORU DÍTĚTE 17
Způsoby dotazování 17
SITUACE PORUŠOVÁNÍ PRÁV DĚTSKÝCH KLIENTŮ: ŘEŠENÍ A POSTUP 18
Projekt „Kámoš“ 18
Projekt „Služby pro pěstouny“ 18
SITUACE PORUŠOVÁNÍ PRÁV DOSPĚLÝCH KLIENTŮ: ŘEŠENÍ A POSTUP 19
MECHANISMY NÁPRAVY 20
Postup v případě porušení práv klientů zaměstnancem organizace 20
Postup v případě porušení práv klientů ze strany jiných subjektů 20
PREVENCE TÝRÁNÍ, ZANEDBÁVÁNÍ A ZNEUŽÍVÁNÍ 21

STANDARD Č. 3: PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY 22

PROSTORY ORGANIZACE 22
Prostory organizace jsou rozděleny do pěti místností 22
ZAJIŠTĚNÍ SOUKROMÍ KLIENTA A DŮVĚRNOSTI JEDNÁNÍ 23

STANDARD Č. 4: INFORMOVANOST O VÝKONU SPOD A ČINNOSTI ORGANIZACE ... 25

ZPŮSOBY INFORMOVÁNÍ CÍLOVÉ SKUPINY 25
Internet 25
Letáky pro klienty z projektu „Kámoš“ 25
Informační materiály pro klienty z projektu „Služby pro pěstouny“ 25
Informační materiály pro OSPOD 26
Veřejně přístupné informace 26
ZPŮSOBY INFORMOVÁNÍ LAICKÉ I ODBORNÉ VEŘEJNOSTI 26

Přednášky a semináře ... *26*
Účast zaměstnanců na setkáních odborníků ... *26*
DŮVODY ODMÍTNUTÍ POSKYTNUTÍ SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY ... 27
Naplnění kapacity ... *27*
Přílišná geografická vzdálenost klientů od místa poskytování služeb ... *28*
Řádné neobjednání klienta na vzdělávací akci či na schůzku s odborníkem ... *28*
POSTUP PŘI ODMÍTNUTÍ KLIENTA ... 28
Zveřejnění informací o pravidlech organizace ... *29*
STANDARD Č. 5: PODPORA PŘIROZENÉHO SOCIÁLNÍHO PROSTŘEDÍ ... 30
METODY PODPORY DÍTĚTE V UPEVŇOVÁNÍ KONTAKTŮ SE SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍM ... 30
A) RODINA ... 30
Projekt „Kámoš“ ... *30*
Projekt „Služby pro pěstouny“ ... *30*
B) ŠIRŠÍ SOCIÁLNÍ VZTAHY ... 31
Projekt „Kámoš“ ... *31*
Projekt „Služby pro pěstouny“ ... *32*
PRAVIDLA KONTAKTU S BIOLOGICKOU RODINOU ... 32
PROBLEMATICKÉ SITUACE A JEJICH ŘEŠENÍ ... 32
STANDARD Č. 10: DOHODA O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE ... 34
POSTUP PŘI UZAVÍRÁNÍ, ZMĚNĚ A VYPOVĚZENÍ DOHODY ... 34
Zásady uzavírání dohod ... *34*
Znění dohody ... *34*
Změna dohody ... *34*
Vypovězení dohody ... *35*
PRAVIDLA HODNOCENÍ NAPLŇOVÁNÍ CÍLŮ ... 35
PRŮBĚH POBYTU DÍTĚTE V PĚSTOUNSKÉ PÉČI ... 35
VZDĚLÁVÁNÍ PĚSTOUNŮ ... 35
Následné vzdělávání pěstouna ... *36*
Vzdělávací plán pěstouna ... *36*
Forma a obsah vzdělávání ... *36*
STANDARD Č. 11: PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ ... 38
VÝMĚNA INFORMACÍ MEZI SUBJEKTY SPOD ... 38
Informovanost klientů ... *38*
SDÍLENÍ INFORMACÍ O KLIENTECH V RÁMCI ORGANIZACE ... 39
Sdílení informací ... *39*
Systém zastupitelnosti ... *39*
STANDARD Č. 12: ZMĚNA SITUACE ... 40
PŘÍKLADY DŮLEŽITÝCH ZMĚN SITUACE A NÁVRHY POSTUPU/JEJICH ŘEŠENÍ ... 40
PODPŮRNÉ MATERIÁLY ... 42
STANDARD Č. 14: VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ ... 43
INFORMOVÁNÍ KLIENTŮ O MOŽNOSTECH PODÁNÍ STÍŽNOSTI ... 43
OBECNÁ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ ... 43
Formy podání stížnosti ... *43*

ÚVOD

Nezisková organizace **Barevný svět dětí, z. s.** (od 1. 1. 2014 zapsaný spolek) byla založena v roce 2004 s prvotním záměrem podporovat děti opouštějící ústavní péči. Postupně se ale hlavní činnost přenesla od působení v dětských domovech k oblasti prevence. V minulosti jsme se mimo jiné zaměřovali např. i na dovzdělávání školáků na základních školách v rámci ***projektu „Občanské a právní minimum pro školáky“*** (2006 – 2011), nebo na prevenci a řešení šikany a kyberšikany na základních školách ***projektem „Primární prevence“ (***2007 – 2011).

V současnosti realizujeme tyto tři projekty:

- **projekt „Kámoš“** (od školního roku 2005/2006)
- **projekt „Služby pro pěstouny“** (od roku 2013)
- **projekt „Služby pro odborníky a veřejnost“**
  (v pozměňovaných formách a s různými názvy existuje již od roku 2004)

Věříme, že nejpřirozenějším prostředím pro dítě je rodina

V rámci prvních dvou výše zmiňovaných projektů se snažíme přímou prací s klienty podporovat rodinné prostředí a předcházet umisťování dětí do ústavní péče.

V rámci třetího projektu se již od roku 2005 snažíme o osvětu laické veřejnosti a vytváříme podmínky pro komunikaci, otevřenou diskusi a spolupráci mezi odborníky a dalšími pracovníky z oblasti sociálně-právní ochrany dětí.

Organizace Barevný svět dětí, z. s. je členem:

- adresáře nestátních neziskových organizací pracujících v oblasti náhradní rodinné péče
- týmu skupiny Systému včasné intervence na Praze 2 (SVI)
- Asociace Dítě a Rodina
- projektu Komunikační mosty

Tento dokument a všechny jeho přílohy byly vytvořeny pro potřeby organizace a s ohledem na zavádění standardů kvality při poskytování sociálně-právní ochrany dětí pověřenými osobami dle zákona 359/1999 Sb.

Písemně zpracované ukazatele standardů kvality jsou v plném znění k dispozici v kanceláři organizace; části tohoto dokumentu budou veřejně dostupné na webových stránkách organizace.

Standardy kvality budou pravidelně aktualizovány tak, aby vždy odpovídaly realitě poskytovaných služeb.

POJMY a ZKRATKY

Pojmy, případně jejich zkrácené podoby používané v následujícím textu:

Dítě	Osoba mladší 18 let
Rodina	V textu míněna rodina jak biologická, tak i náhradní (pokud není výslovně uvedeno jinak)
Klient	Klientem je v textu myšlena celá rodina (pokud není uvedeno jinak)
Rodič	Rodičem je v textu myšlen rodič biologický i náhradní (pokud není uvedeno jinak)
Zaměstnanec	Příslušný pracovník organizace specifikovaný dle jeho kompetencí (zpracováno v kapitole „Personální zabezpečení“)
SPOD	Sociálně-právní ochrana dětí
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
NNO	Nestátní nezisková organizace
NRP	Náhradní rodinná péče
VTI	Videotrénink interakcí
Syndrom CAN	Syndrom zneužívaného a zanedbaného dítěte, z anglického termínu Child Abuse and Neglect
PP	pěstounská péče
Organizace	V textu míněna organizace Barevný svět dětí, z.s.
VPP	Vzdělávací plán pěstouna
OPD	Osobní plán dítěte
BOZP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
Sociální pracovník	Pracovní pozice v projektu „Kámoš“
Klíčový pracovník	Pracovní pozice v projektu „Služby pro pěstouny“; pracovník doprovázející klienty, se kterými má organizace uzavřenou Dohodu o výkonu pěstounské péče
Užší pracovní tým	Předsedkyně spolku, koordinátor projektu „Kámoš“, koordinátor projektu „Služby pro pěstouny“ a koordinátor projektu „Služby pro odborníky a veřejnost“, klíčový pracovník
Dohoda	V textu míněna Dohoda o výkonu pěstounské péče
Intervize	Interní schůzka pracovních týmů jednotlivých projektů
Supervize	Nástroj prevence syndromu vyhoření
Dítě v pěstounské péči	dle zákona „svěřené dítě“, resp. dítě svěřené do pěstounské péče

Standard č. 1: CÍLE A ZPŮSOBY ČINNOSTI

POSLÁNÍM organizace Barevný svět dětí, z. s. je **podpořit** klienty tak, aby děti mohly vyrůstat v **přirozeném prostředí rodiny** – buď vlastní, nebo náhradní – a aby tak bylo zabráněno umístění dětí do ústavní péče.
(dle §9a, odst. 2 zák. 359/1999 Sb.)

ZÁKLADNÍ INFORMACE

Korespondenční adresa:	Pod Nuselskými schody 1721/3, Praha 2, 120 00
Sídlo organizace:	Sokolovská 55, Praha 8, 186 00
Telefon:	222 512 880
Předsedkyně spolku:	**Mgr. Zuzana Cesneková**
	email: cesnekova@barevnysvetdeti.cz, tel.: 731 850 775
IČO:	26667665
Číslo účtu:	FIO: 2700483284/2010
Registrace organizace:	spolkový rejstřík vedený městským soudem v Praze oddíl L, vložka 14810
Pověření:	Uděleno MHMP dne 7. ledna 2008. č.j. 613754/07
Datová schránka:	uyv99k6

Interní zaměstnanci

Mgr. Martina Tomanová	**Koordinátor projektu „Kámoš“**
	email: kamos@barevnysvetdeti.cz, tel.: 732 857 225
Mgr. Jana Nedomová	**Sociální pracovník projektu „Kámoš“**
	email: nedomova@barevnysvetdeti.cz, tel.: 702 187 932
Bc. Klára Pěnkavová	**Koordinátor projektu „Služby pro pěstouny“**
	Koordinátor projektu „Služby pro odborníky a veřejnost“
	email: penkavova@barevnysvetdeti.cz, tel.: 607 066 799
Bc. Barbora Chvátalová	**Vedoucí programu Doprovázení, klíčový pracovník**
	email: chvatalova@barevnysvetdeti.cz, tel.: 607 066 800
Alžběta Rychecká	**klíčový pracovník**
	email: rychecka@barevnysvetdeti.cz, tel.: 607 094 083

Provoz kanceláře:

Pondělí	9:00 – 19:30
Úterý	9:00 – 20:00
Středa	9:00 – 19:00
Čtvrtek	9:00 – 20:00
Pátek	9:00 – 16:00

www.barevnysvetdeti.cz
www.facebook.com/barevnysvetdetios

CÍLE AKTIVIT ORGANIZACE

Zastřešujícím cílem činnosti organizace je podpora rodiny – a to jak dětí, tak i dospělých členů. Snažíme se například dětem ukazovat zdravé možnosti trávení volného času a také je motivovat k dalšímu studiu, protože jsme přesvědčeni, že vzdělání je klíčem k budoucímu úspěchu.
Rodičům v závislosti na jejich potřeby a s ohledem na to, do kterého projektu jsou zapojeni, nabízíme různé odborné služby a podporu ve zlepšování jejich rodičovských kompetencí (viz níže v kapitole *Poskytované služby*).

Obecně se dá říci, že všechny aktivity jsou klientům nabízeny se záměrem podpořit je natolik, aby se rodiny nemusely obávat odebrání dětí a jejich umístění do zařízení ústavní péče. Neméně důležitým konečným cílem poskytovaných služeb je podpora kompetencí zákonných zástupců tak, aby v budoucnu byli schopni řešit své obtíže a problémové situace sami.

Jsme si vědomi toho, že situace, ve kterých se rodiny ocitají, mohou být někdy velmi obtížně řešitelné, ale na základě našich dlouholetých zkušeností věříme, že někdy stačí „jen“ podat pomocnou ruku v pravou chvíli.

ZÁSADY ČINNOSTI, ZÁKLADNÍ PRINCIPY

- zaměstnanci se v práci řídí základními obecnými principy sociální práce a jejich jednání je v souladu s etickým kodexem sociálních pracovníků (zaměstnancům je k dispozici v tištěné podobě ve složce *Standardů kvality*)
- zároveň se řídí konkrétními etickými principy, které jsou písemně zpracovány v příloze tohoto dokumentu
- zaměstnanci mají na paměti především zájem dítěte a berou ohled na jeho sociální prostředí
- zastřešujícím cílem všech činností organizace je ochrana zájmů dítěte. Z tohoto důvodu organizace např. v rámci projektu „Kámoš“ uzavírá s rodiči *Souhlas s účastí dítěte v projektu*, který je přílohou tohoto dokumentu. V rámci projektu „Služby pro pěstouny“ se s klienty uzavírá *Prohlášení o mlčenlivosti,* které je součástí prezenční listiny z každého setkání.
- zaměstnanci dětem naslouchají a respektují jejich přání a potřeby; zároveň je rozvíjejí, motivují k dalšímu vzdělávání a ukazují jim možnosti zdravého trávení volného času
- přístup ke klientům je přátelský, respektující, nehodnotící, otevřený a podporující

- ⇨ všechny služby jsou poskytovány klientům nediskriminačně – bez ohledu na jejich náboženské přesvědčení, sociální status nebo etnickou příslušnost
- ⇨ pokud situace dospěje do bodu, kdy je ohrožen zdravý vývoj dítěte, postupují zaměstnanci v souladu s §9a, odst. 1 a kontaktují příslušné úřady
- ⇨ všichni zaměstnanci dodržují mlčenlivost dle příslušných zákonů
- ⇨ organizace informuje klienty i veřejnost o své činnosti

PŮSOBNOST

Organizace je pověřena k výkonu sociálně-právní ochrany dětí pro oblast:

- Praha, Středočeský kraj (v rozsahu celého pověření)
- Česká republika (v rozsahu pověření č. 5. a 6.)

SEZNAM ČINNOSTÍ VYKONÁVANÝCH PODLE POVĚŘENÍ

Dle rozhodnutí Magistrátu hl. m. Prahy ze dne 28. 11. 2014 je organizace pověřena k výkonu sociálně-právní ochrany dětí v rozsahu:

1. **Výkon činností podle § 10 odst. 1 písm. a), to je vyhledávání dětí, na které se sociálně-právní ochrana zaměřuje /§ 6/.**
   Tuto činnost provádí koordinátor projektu „Kámoš“ ve spolupráci s OSPOD příslušných městských částí a také se školami.

2. **Pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě /§ 11 odst. 1 písm. a)/.**
   - ⇨ nabízení „balíčku“ služeb, kterých může rodina využít, v závislosti na řešeném problému – psycholog, konzultant ve vzdělávání, právník, apod. v rámci aktivit projektů „Kámoš“ a „Služby pro pěstouny“

3. **Poskytování nebo zprostředkování poradenství rodičům při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené.**
   - ⇨ nabízení „balíčku“ služeb, kterých může rodina využít, v závislosti na řešeném problému – psycholog, konzultant ve vzdělávání, právník, apod. v rámci aktivit projektů „Kámoš“ a „Služby pro pěstouny“

4. **V rámci poradenské činnosti pořádání přednášek a kurzů zaměřených na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovu /§ 11 odst. 1 písm. c)/.**
   - ⇨ pořádání pravidelných mezioborových skupin pro odborníky a pracovníky z různých oblastí SPOD (učitelé a ředitelé základních a středních škol, výchovní poradci, metodici primární prevence, pedagogové volného času, sociální pracovníci, kurátoři pro děti a mládež, zástupci NNO a nadací, zástupci Policie ČR, soudci ad.
   - ⇨ pořádání pravidelných mezioborových skupin pro odborníky a pracovníky z oblasti NRP (odborníci, zástupci NNO, klíčoví sociální pracovníci NNO a OSPOD, zástupci Úřadu práce ČR,

zástupci příslušných ministerstev a příslušných rad a komisí Parlamentu ČR, zástupci krajů ČR, Magistrátu hlavního města Prahy a městských částí hlavního města Prahy ad.)

- ⇨ pořádání diskusních seminářů pro širokou odbornou i laickou veřejnost

5. Uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče podle § 47b.

- ⇨ doprovázení pěstounů a svěřených dětí zaměřené na oblasti: péče o dítě a podpora vzájemného vztahu, zajištění bezpečného prostředí pro dítě, vzdělávání a sebereflexe osob pečujících
- ⇨ pomoc při zajištění osobní péče o svěřené děti
  - o po dobu, kdy bude osoba pečující vychovávající děti sama, případně obě osoby pečující zároveň uznány za dočasně práce neschopné, nebo v případě ošetřování osoby blízké
  - o při narození vlastního dítěte
  - o při vyřizování nezbytných záležitostí (např. účast u soudu, vyšetření či lékařský zákrok, vyřízení dávek souvisejících s pěstounskou péčí), při úmrtí osoby blízké
  - o podporou při zajištění osobní péče o děti je myšleno:
    - ⇨ pomoc se zmapováním dostupných zdrojů v širší rodině a komunitě
    - ⇨ vytipování, oslovení vhodné osoby, která by mohla dočasně převzít péči o svěřené děti, a koordinace zajištění pomoci
    - ⇨ náklady na stravování dětí či další vzniklé náklady hradí osoby pečující z příspěvku na úhradu potřeb dítěte
- ⇨ zprostředkování odborné pomoci
  - o osoby pečující mají dle zákona o SPOD právo na zprostředkování psychologické, terapeutické nebo jiné odborné pomoci alespoň jednou za 6 měsíců. Tuto službu klientům poskytuje organizace v rámci vlastní činnosti, zprostředkovává ji klíčový pracovník

6. Poskytování výchovné a poradenské péče osobě pečující, s níž pověřená osoba uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče; pokud osoba pečující o tuto službu požádá, je pověřená osoba povinna výchovnou a poradenskou péči poskytnout.

- ⇨ pořádání otevřených vzdělávacích seminářů pro pěstouny
- ⇨ pořádání uzavřených komunitních setkání pěstounů
- ⇨ zajišťování individuálního vzdělávání formou konzultací
- ⇨ poradenská činnost – sociální pracovník, psycholog, dětský psycholog, rodinný terapeut, právník, finanční poradce

METODY PRÁCE

Projekt „Kámoš“

- ⇨ individuální práce asistentů s dětmi metodou jeden na jednoho
- ⇨ individuální a skupinové volnočasové aktivity pro děti
- ⇨ individuální odborná poradenská činnost (psycholog, konzultant, dětský psycholog, právník, terénní sociální pracovník, finanční poradce)
- ⇨ případová práce
- ⇨ skupinové vzdělávání asistentů

Projekt „Služby pro pěstouny“

- ⇨ skupinové vzdělávání pro pěstouny formou workshopů
- ⇨ individuální vzdělávání formou konzultací
- ⇨ individuální psychologická podpora
- ⇨ terapeutické komunitní skupiny pro pěstouny a svěřené děti
- ⇨ skupinové aktivity pro svěřené děti
- ⇨ skupinové aktivity na podporu sounáležitosti v pěstounských rodinách
- ⇨ metoda VTI na podporu zvyšování znalostí a dovedností pěstounů
- ⇨ případová práce
- ⇨ depistáž

Projekt „Služby pro odborníky a veřejnost“

- ⇨ vzdělávání formou diskuse mezi odbornou a laickou veřejností
- ⇨ vzdělávání odborníků i laické veřejnosti formou přednášek a kurzů
- ⇨ Vzdělávání odborníků formou sdílení dobré praxe, kazuistik a diskuse

CÍLOVÁ SKUPINA A JEJÍ VYMEZENÍ

Podle nejširší definice jsou hlavní cílovou skupinou děti, které potřebují nějakým způsobem podpořit.

V praxi však úzce spolupracujeme především s těmito cílovými skupinami:		
• se sociálně slabými a znevýhodněnými rodinami z evidence OSPOD • s dětmi s poruchami učení nebo chováním • s dětmi ohroženými ústavní výchovou	⇨	Projekt **„Kámoš“**
• s pěstouny příbuzenskými a nepříbuzenskými • s dětmi v pěstounské péči	⇨	Projekt **„Služby pro pěstouny“**
• s odborníky a pracovníky z praxe v oblasti sociálně-právní ochrany dětí • s veřejností, která se zajímá o SPOD	⇨	Projekt **„Služby pro odborníky a veřejnost“**

Cílová skupina projektu „Kámoš“

Klienty projektu „Kámoš“ jsou **rodiče a jejich děti**, kteří potřebují v některých oblastech pomoc a podporu. Vzhledem k omezené kapacitě projektu dostávají vždy **přednost klienti z evidence OSPOD** na základě žádosti sociálního pracovníka nebo kurátora. Tyto žádosti koordinátor projektu eviduje v průběhu celého roku – noví klienti jsou však až na výjimky, které jsou popsány níže, **přijímáni pouze v období září a října**.

Nezbytnou podmínkou účasti v projektu je **sociální potřebnost rodiny** – vzhledem k tomu, že jsou všechny služby poskytovány zdarma, je předpokládáno, že si rodina nemůže hradit podpůrné služby ze svých zdrojů.

Služby projektu „Kámoš“ jsou nabízeny jako **komplexní balíček** – předpokladem účasti v projektu je tak vyhodnocení rodinné situace zástupcem OSPOD a předvýběr vhodných zájemců, u kterých je pravděpodobnost, že je třeba ošetřit více situací (a tím je i splněn předpoklad, že bude rodina využívat více nabízených služeb). NEJEDNÁ se proto o projekt zaměřený např. pouze na doučování dětí. Všechny služby, kterých mohou klienti využívat, včetně jejich podrobného popisu, jsou uvedeny na webových stránkách organizace a níže v textu.

Popis projektu „Kámoš“ krok za krokem

OSPOD osloví koordinátora projektu s žádostí o zařazení rodiny do projektu ⇨ zástupce OSPOD následně iniciuje úvodní informační schůzku, které se kromě zmíněných účastní také dítě a jeho zákonný zástupce ⇨ cílem účasti dítěte je posilování jeho rozhodovacích kompetencí

⇨ V rámci podpisu *Smlouvy o spolupráci* je s rodinou domluvena první schůzka rodinné konzultace a podle časových možností dítěte také první schůzka s asistentem ⇨ dítě se začíná scházet s asistentem ⇨ 2x týdně na hodinu + minimálně 1x měsíčně na volnočasovou aktivitu, v případě zájmu dítěte častěji

⇨ Asistent absolvuje vzdělávací program, aby byl po odborné stránce připraven pracovat se specifickou cílovou skupinou (asistenti absolvují povinný vzdělávací program a zároveň využívají nabídky nepovinného vzdělávání v rámci dalších aktivit organizace, např. účast na diskusních seminářích) ⇨ asistent se sejde s učitelem a vypracuje individuální vzdělávací plán dítěte

⇨ Rodič přijde na úvodní konzultaci, kde se s odborníkem domluví na další spolupráci ⇨ pokračuje v rodinných konzultacích; začne docházet za rodinným terapeutem, ať už sám, nebo s dítětem; začne spolupracovat se sociálním pracovníkem; případně využije dalších nabízených služeb

Cílová skupina projektu „Služby pro pěstouny“

Projekt je zaměřen na dlouhodobou pěstounskou péči. Cílovou skupinou projektu je celá náhradní rodina:

- ⇨ **pěstouni** (jednotlivci, páry)
- ⇨ **děti umístěné v pěstounské péči -** ať už u svých příbuzných (prarodičů, sourozenců, atd.), nebo v rodině cizí
- ⇨ spolupracujeme i se širším rodinným okolím, hlavně s **biologickými dětmi** pěstounů, pokud se v rodině vyskytují.

Klientem projektu se stává:

⇨ **pěstoun** (pěstounský pár), který:

- ⇨ má podepsanou dohodu o výkonu pěstounské péče s Barevným světem dětí, z. s. jako jeho doprovázející organizací (podrobně viz Standard č. 10: kapitola *Dohoda o výkonu pěstounské péče*)
- ⇨ má podepsanou dohodu o výkonu pěstounské péče s OSPOD a v rámci projektu:
  - se vzdělává (skupinově, individuálně, v rámci Komunitního programu)
  - využívá programu Podpůrných služeb (sociální pracovník, psycholog apod.)
- ⇨ má podepsanou dohodu o výkonu pěstounské péče s jinou pověřenou osobou a v rámci projektu:
  - se vzdělává (skupinově, individuálně, v rámci Komunitního programu)

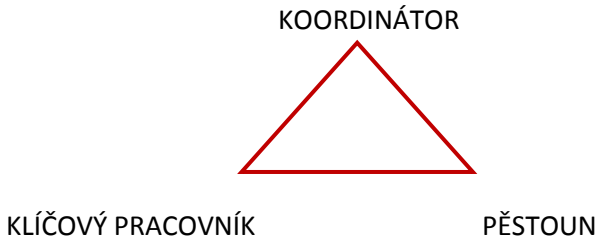
- využívá programu Podpůrných služeb (sociální pracovník, psycholog apod.)

⇨ **svěřené dítě** v případě, když:
- ⇨ jeho pěstoun (pěstouni) podepsal dohodu o výkonu pěstounské péče s organizací Barevný svět dětí, z. s. (podrobně viz standard č. 10: kapitola *Dohoda o výkonu pěstounské péče*)
- ⇨ jeho pěstoun/pěstouni využívá/využívají služeb projektu, ale má/mají podepsanou dohodu o výkonu pěstounské péče s OSPOD nebo jinou doprovázející organizací, dítě se pak může:
  - zúčastňovat skupinových aktivit pro svěřené děti
  - zúčastňovat skupinových aktivit pro celé pěstounské rodiny
  - navštěvovat dětského psychologa, rodinného terapeuta

Převážná většina spolupracujících pěstounů se sdružuje v **komunitních skupinách**, jež se pravidelně scházejí. Na těchto setkáních mohou sdílet své zkušenosti, vzájemně se podporovat, prožívat společné aktivity, ale také se vzdělávat a upevňovat své rodičovské kompetence. Stejně tak se pravidelně scházejí komunitní skupiny jejich svěřených dětí.

Popis projektu „Služby pro pěstouny“

Koordinátor projektu osloví OSPOD nebo doprovázející organizaci a nabídne jim formou emailové, telefonické či přímé komunikace aktuální nabídku služeb. Stejným způsobem ho s žádostí o zařazení do projektu mohou oslovit samotní pěstouni či jejich klíčoví pracovníci. Po celou dobu spolupráce probíhá intenzivní komunikace mezi těmito třemi stranami.



Služby projektu:

Jelikož služby projektu a jejich obsah vychází z aktuálních potřeb klientů, jsou neustále aktualizovány a doplňovány. K dispozici jsou v podrobné verzi v příloze *Metodika projektu „Služby pro pěstouny“.*

⇨ Obecně jsou koncipovány jako:
- **dlouhodobé a občasné**
- **skupinové a individuální**

⇨ A stojí na pěti základních pilířích:
- **doprovázení**
- **komunitní program**
- **skupinové vzdělávání**
- **individuální vzdělávání**
- **podpůrné služby**

Doprovázení

- dlouhodobá služba
- nabídka pro klienty, kteří mají s organizací podepsanou dohodu o výkonu PP, je podrobně popsaná ve Standardu č. 10, kapitole *Dohoda o výkonu pěstounské péče* a také ve Standardu č. 9, kapitole *Pracovní postupy,* resp. v příloze *Metodika projektu „Služby pro pěstouny“*

Komunitní program

- dlouhodobé vzdělávání, služba
- uzavřená skupina vzájemně se podporujících pěstounských rodin, která se svépomocnou formou učí poznávat a uplatňovat principy dobré komunikace v rodině. Tento program je postaven na principu partnerství a spolupráce mezi pěstounskými rodinami a stálými lektory organizace, kteří je v průběhu výkonu PP vzděláváním provází. Je určen celým pěstounským rodinám (komunita dospělých a komunita dětí svěřených do PP).

Skupinové vzdělávání

- dlouhodobé i občasné vzdělávání
- praktické vzdělávání semináře („Workshopy“), vždy zaměřené na jedno konkrétní téma, otevřené všem zájemcům z řad osob pečujících. Lektor – odborník z praxe, má za úkol účastníky do svého programu zapojit, ať už formou diskuse, či názorných nácviků, tak aby při skutečných situací v rámci např. výchovy dokázali správně a včas reagovat.

Individuální vzdělávání

- dlouhodobé i občasné vzdělávání
- individuální konzultace, které probíhají v bezpečném prostoru se stálým lektorem individuálního vzdělávání (v případě občasného vzdělávání pak s konkrétním lektorem – odborníkem na dané téma). Je zaměřeno hlavně na podporu sociálních a výchovných dovedností, podporu mezigenerační komunikace, pomoc při řešení poruch chování a učení svěřených dětí, finanční gramotnost, primární prevenci a celou řadu dalších témat. Klient se na svém vzdělávacím plánu spolupodílí.
- organizace podporuje další vzdělávání pěstounů mimo jiné také tím, že má k dispozici nebo dokáže zprostředkovat odborné publikace a vzdělávací materiály, které pěstounům nabízí a zapůjčuje k jejich samostudiu. Koordinátor projektu však uznává pouze hodiny za konzultace, kde tyto načtené vědomosti pěstouni prokáží.

Podpůrné služby

- dlouhodobé i občasné služby
- jsou k dispozici všem klientům projektu; sjednávají se po dohodě s klíčovým pracovníkem u koordinátora projektu
- sociální pracovník, psycholog, dětský psycholog, rodinný terapeut, právní poradce, finanční poradce, etoped, speciální pedagog, lektoři komunit (pro dospělé i dětské klienty)

Cílová skupina projektu „Služby pro odborníky a veřejnost“ a popis projektu

Již z názvu projektu vyplývají dvě cílové skupiny, na které se projekt „Služby pro odborníky a veřejnost“ zaměřují.

Tou první jsou ***odborníci a pracovníci z oblasti SPOD a NRP***
Snažíme se o multidisciplinární komunikaci, např. i tím, že 4x ročně pořádáme a hostíme setkání *"Mezioborové skupiny"*. Na tato pravidelná setkání zveme odborníky z praxe, například sociální pracovníky, kurátory, učitele a ředitele základních a středních škol, výchovné poradce, metodiky primární prevence a školní psychology, zástupce NNO a nadací, policisty, soudce; a také pracovníky státní správy – zástupce příslušných ministerstev, příslušných rad a komisí Parlamentu České republiky, zástupce Magistrátu hl. města Prahy, městských částí hl. m. Prahy, krajů, ad.

Druhou cílovou skupinou jsou ***zástupci široké laické veřejnosti***
V rámci tohoto projektu se také snažíme o osvětu široké veřejnosti – na našich webových stránkách a Facebooku informujeme o aktuální situaci v oblasti práce s ohroženými dětmi a mládeží; a také pravidelně pořádáme tematicky zaměřené *"Diskusní semináře"*.

POSKYTOVANÉ SLUŽBY

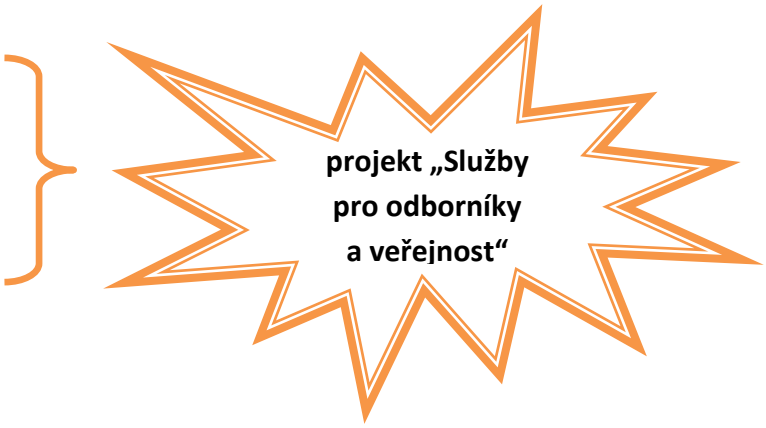
projekt „Kámoš“

- doučování pro děti
- psycholog pro děti i dospělé
- rodinný terapeut
- sociální pracovník
- rodinný konzultant
- volnočasové aktivity pro děti
- právní a finanční poradenství

projekt „Služby pro pěstouny“

- uzavírání dohod o výkonu PP
- doprovázení
- uzavřená komunitní setkání dospělých i dětí
- skupinové aktivity pro svěřené děti
- otevřené vzdělávací semináře
- individuální vzdělávání
- speciální pedagog
- psycholog pro dospělé i děti
- rodinný terapeut
- sociální pracovník
- právní poradce
- finanční poradce
- hlídání dětí

- odborné a diskusní semináře
- mezioborová setkání



Informace o cíli, poslání a detailní informace o jednotlivých službách jsou v aktuální podobě zveřejněny na webových stránkách organizace a v aktuální výroční zprávě. Informace o chystaných a uskutečněných akcích klienti naleznou kromě webových stránek také na facebookové stránce organizace. Interní zaměstnanci organizace také na vyžádání odpovídají telefonicky a formou emailové komunikace.

VYMEZENÍ OBLASTÍ MOŽNÉHO STŘETU ZÁJMŮ

- **Možné situace střetu zájmu**
  - ⇨ ***Řešení těchto situací***

- **Klient je v příbuzenském nebo v blízkém osobním vztahu k zaměstnanci organizace**
  - ⇨ *koordinátor projektu domluví s dospělým klientem osobní schůzku, na které se domluví na postupu a další spolupráci v tomto případě*
  - ⇨ *pokud koordinátor projektu „Kámoš“ ví o blízkém vztahu asistenta a dítěte předem, předejde případné problematické situaci tak, že spojí dítě do dvojice s jiným asistentem*
  - ⇨ *pokud koordinátor projektu „Služby pro pěstouny“ ví o blízkém vztahu lektora/odborníka s klientem, předejde případné problematické situaci tak, že klientovi vybere jiného zaměstnance na stejné pozici*
- **Klient si chce zajistit „lepší přístup“ zaměstnance dárkem nebo nabídkou protislužby**
  - ⇨ *zaměstnanci nepřijímají od klientů žádné dárky nebo pozornosti. Pokud tato situace nastane, zaměstnanec klientovi vysvětlí, že je toto chování nevhodné*
- **Klient se setká s odborníkem, se kterým již v minulosti spolupracoval v jiné organizaci**
  - ⇨ *koordinátor se na osobní schůzce domluví s klientem, zda chce ve spolupráci s daným odborníkem pokračovat, případně zda se chce scházet s někým jiným*
- **Klient je dlouholetým dobrým známým zaměstnance**
  - ⇨ *zaměstnanec informuje nadřízeného a po konzultaci se rozhodnou, zda je tato situace překážkou, či zda může zaměstnanec v práci s klientem pokračovat*
- **Zaměstnanec zná z minulosti nového klienta a má o něm informace, které nejsou relevantní pro profesionální sociální práci**
  - ⇨ *zaměstnanec informuje nadřízeného a po konzultaci se rozhodnou, zda je tato situace překážkou, či zda může zaměstnanec v práci s klientem pokračovat*
- **Klient si chce u zaměstnance zajistit „lepší“ přístup, užší vztah a scházet se mimo prostory organizace**

- ⇨ *zaměstnanec si domlouvá a absolvuje schůzky s klienty výhradně v prostorách organizace. Pouze v případech terénní práce nebo jiných výjimečných situacích (např. úraz klienta a omezení jeho pohyblivosti) je možné domluvit se na schůzce v prostředí kavárny nebo u klienta doma.*

- **Zaměstnanec má o klientovi zásadní informaci od orgánů SPOD, které však nesmí sdělit klientovi vzhledem k jeho věku**
  - ⇨ *zaměstnanec tuto informaci nesděluje dál asistentovi, aby nedošlo k náhodnému „prořeknutí se" a dítě se tak tuto citlivou informaci nedozvědělo v nevhodné situaci*
- **Zaměstnanec je zároveň pěstounem a má zájem podepsat s organizací také dohodu o výkonu PP**
  - ⇨ *organizace nikdy neuzavírá dohody o výkonu PP se svými zaměstnanci.*

Opatření předcházející podobným situacím

- ⇨ organizace nepřijímá zaměstnance z okruhu existujících klientů (např. na pomoc s úklidem)
- ⇨ organizace neuzavírá dohodu o výkonu pěstounské péče se svým zaměstnancem
- ⇨ organizace jedná dle etického kodexu sociálního pracovníka

Standard č. 2: OCHRANA PRÁV A ZÁJMŮ DÍTĚTE

DODRŽOVÁNÍ LIDSKÝCH PRÁV A SVOBOD

Organizace dodržuje lidská práva dle **Listiny základních práv a svobod** a **Úmluvy o právech dítěte**. Všichni zaměstnanci respektují práva a názory klientů. Zastřešujícím smyslem sociální práce je pomoc klientovi a jednání v jeho zájmu – v rámci své činnosti se proto všichni zaměstnanci snaží jednat především v nejlepším zájmu dítěte.

Organizace věří, že každé dítě má právo na soukromí, důstojné zacházení a rodinný život, a to bez rozdílu rasy, barvy pleti, pohlaví, jazyka, náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národnostního, etnického nebo sociálního původu, majetku, tělesné nebo duševní nezpůsobilosti, rodu a jiného postavení dítěte nebo jeho rodičů nebo zákonných zástupců.

Všechny činnosti zaměstnanců a poskytované služby se řídí etickým kodexem sociálních pracovníků a také etickým kodexem organizace, které jsou přílohou tohoto dokumentu.

Prevence: vzdělávání zaměstnanců

Všichni zaměstnanci jsou v rámci přijímacího řízení **seznámeni se standardy kvality**, stejně jako s interními směrnicemi, přílohami a souvisejícími dokumenty. Toto seznámení provádí předsedkyně spolku, případně koordinátoři projektů, a to dle povahy dané pracovní pozice.

Užší tým organizace se k tomuto tématu pravidelně vrací na čtvrtletních **strategických poradách**.

Koordinátor projektu „Kámoš“ seznámí s obsahem všech dokumentů nově přijaté asistenty na úvodním vzdělávacím semináři, který se koná vždy na začátku října. Kromě těchto obecných znalostí procházejí asistenti rozsáhlým povinným vzdělávacím programem (témata jednotlivých seminářů v příloze dokumentu).

Koordinátor projektu „Služby pro pěstouny“ seznámí s obsahem příslušných dokumentů nově přijaté lektory a odborníky. Ti jsou přijímáni na základě důkladného výběrového řízení dle odbornosti, dosaženého vzdělání a praxe (viz Standard č. 7, kapitola *Přijímání a zaškolování zaměstnanců*). O důležitých změnách v příslušných dokumentech informuje koordinátor lektory a odborníky jednou za rok na týmové poradě.

ZJIŠŤOVÁNÍ NÁZORU DÍTĚTE

S přihlédnutím k vyspělosti a zralosti dítěte, mu zaměstnanci umožní svobodně vyjádřit svůj názor a na jeho přání a obavy berou ohled.

Způsoby dotazování

- **Projekt „Kámoš“:** názor dítěte zjišťuje primárně koordinátor na úvodní schůzce; dále pak asistent a terapeuti. Ti konzultují získané informace dle jejich povahy a závažnosti s koordinátorem projektu.
- **Projekt „Služby pro pěstouny“:** názor dítěte zjišťuje lektor skupinových aktivit pro děti nebo klíčový pracovník. Názory dítěte následně tlumočí koordinátorovi projektu.

SITUACE PORUŠOVÁNÍ PRÁV DĚTSKÝCH KLIENTŮ: ŘEŠENÍ A POSTUP

Projekt „Kámoš“

Důležitým aspektem při řešení situací ohrožujících práva klientů v projektu „Kámoš“ jsou asistenti. **Asistenti** se s dětmi setkávají pravidelně a naváží s nimi přátelský a důvěrný vztah. Jsou proto nenahraditelným **zdrojem informací** o tom, co si přejí samy děti a jak na problematickou situaci nahlížejí. Je samozřejmé, že asistenti k dětem přistupují bez předsudků a jejich názorům přikládají značnou váhu. Zároveň je o nových skutečnostech informují citlivě a jejich věku přiměřeným způsobem.

- ***Dítě se náhle začne chovat nestandardně – např. je zamlklé, uzavřené do sebe, neurotické,…***
- ***Dítě má poznámky k situaci doma, které budí dojem, že je na něm pácháno násilí***
- ***Dítě si stěžuje na přístup učitele nebo spolužáků ve škole; případně opakovaně přichází s poškozeným oblečením***
  - ⇨ koordinátor projektu přečte měsíční zprávy od asistenta a na osobní schůzce od něj zjistí, jestli si nevšiml něčeho podezřelého; zjistí názor dítěte na danou situaci
  - ⇨ po těchto konzultacích se rozhodne, jak v konkrétní situaci postupovat na základě řešeného problému:
    - **a.** neprodleně kontaktovat OSPOD; iniciovat případovou konferenci
    - **b.** konzultovat se sociálním pracovníkem organizace
    - **c.** domluvit schůzku s rodiči
      - zapojit další odborníky (psycholog, terapeut, právník, apod.)
      - oslovit příslušné odborné organizace
      - pokusit se ověřit informace od dítěte z dalšího zdroje
      - připravit další možnosti řešení jako nabídku pro orgány SPOD
      - vypracovat písemnou zprávu o zapojení rodiny do projektu pro potřeby soudu, případě OSPOD
- ***Dítě chodí zanedbané a viditelně špinavé***
  - ⇨ zaměstnanec (koordinátor, sociální pracovník) domluví osobní schůzku s rodiči a pokusí se sestavit podrobnější rodinnou anamnézu a navázat intenzivnější spolupráci na řešení problému rodiny
  - ⇨ pokud se potvrdí podezření na porušování práv dítěte a hrožení jeho vývoje, neprodleně kontaktuje orgány SPOD
- ***Dítě trpí hádkami rodičů a jejich výchovným nesouladem***
  - ⇨ zaměstnanec (koordinátor, sociální pracovník) rodičům nabídne rodinnou terapii případně mediaci

Projekt „Služby pro pěstouny“

V případě dětských klientů, jejichž rodiny organizace doprovází, má hlavní roli při řešení možného porušování jejich práv **klíčový pracovník**. Ten je s rodinou v pravidelném kontaktu (podrobně viz Standard č. 10, kapitola *Dohoda o výkonu pěstounské péče*), dle zákona sleduje řádný průběh pěstounské péče a zdravý vývoj dítěte. S dětmi se do přímého kontaktu dostává také **lektor**

programu pro pěstounské děti (komunit, skupinových aktivit pro děti), který hraje klíčovou roli i v případě řešení možného porušování práv dětských klientů, které organizace nedoprovází.

- ***Dítě se chová nestandardně – např. je zamlklé, uzavřené do sebe, neurotické, nezapojuje se do žádných aktivit***
  - ⇨ koordinátor projektu přečte zápis/y od lektora programu pro pěstounské děti a na osobní schůzce od něj zjistí, jestli si nevšiml něčeho podezřelého; po vyhodnocení, pokud si to situace vyžaduje, kontaktuje klíčového pracovníka
  - ⇨ klíčový pracovník promluví s dítětem, rodiči a se školou. Pokusí se zjistit příčinu jeho chování a vyhodnotí situaci dítěte. Na základě zjištěných informací postupuje dál. Při vyhodnocování situace je nutné pracovat multidisciplinárně – rozhovor s rodiči, příbuznými, školou, psychologem, lékařem, OSPOD, vedoucím kroužku apod.
- ***Dítě má poznámky k situaci doma, které budí dojem, že je na něm páchána násilí***
  - ⇨ koordinátor projektu přečte zápis/y od lektora programu pro pěstounské děti a na osobní schůzce od něj zjistí podrobnosti; při podezření na porušování práv dítěte okamžitě kontaktuje OSPOD
  - ⇨ viz předchozí; klíčový pracovník provede vyhodnocení situace dítěte, při podezření na porušování jeho práv okamžitě kontaktuje OSPOD.
- ***Dítě si stěžuje na přístup učitele nebo spolužáků ve škole; případně opakovaně přichází s poškozeným oblečením***
  - ⇨ koordinátor projektu přečte zápis/y od lektora programu pro pěstounské děti a na osobní schůzce od něj zjistí podrobnosti; kontaktuje rodiče a klíčového pracovníka, případně nabídne kontakt na lektory primární prevence
  - ⇨ klíčový pracovník promluví s dítětem a rodiči, okamžitě kontaktuje školu, domluví si schůzku, případně předá kontakt na lektory primární prevence.
- ***Dítě chodí zanedbané a viditelně špinavé***
  - ⇨ klíčový pracovník promluví s rodiči dítěte a nabídne pomoc s opatřením nového oblečení.

SITUACE PORUŠOVÁNÍ PRÁV DOSPĚLÝCH KLIENTŮ: ŘEŠENÍ A POSTUP

Projekt „Služby pro pěstouny“

Do pravidelného přímého kontaktu s pěstouny se dostávají hlavně **lektoři komunit**. Ti jsou sami dostatečnou odbornou kapacitou na to, aby dokázali klientovi poradit. V případě nutnosti zapojení dalších odborníků (např. právníka nebo psychologa) konzultují lektoři celou situaci se souhlasem klienta s **koordinátorem projektu**. V případě, že jsou pěstouni doprovázeni **klíčovým pracovníkem**, kompetentní osobou je v tomto případě on.

Projekt „Kámoš“

S rodiči a dospělými členy rodiny se do přímého kontaktu kromě koordinátora projektu dostávají především **odborníci** – psychologové, konzultanti a také sociální pracovník. V případě nutnosti zapojení dalších odborníků konzultují celou situaci se souhlasem klienta s koordinátorem projektu a společně domluví další postup.

- ***Klient je viditelně otřesen, svěří se, že byl napaden partnerem***
  - ⇨ koordinátor příslušného projektu mu nabídne individuální konzultaci s odborníkem, se kterým by klient mohl celou situaci v soukromí ošetřit; v případě potřeby nabídne

koordinátor konzultaci s právním poradcem organizace. Předá klientovi kontakt, popřípadě domluví schůzku v organizaci, která se zabývá problematikou domácího násilí a je schopna klientovi poskytnout odpovídající služby.

- ***Klient byl okraden biologickým rodičem dítěte, které má v péči***
  - ⇨ klíčový pracovník sjedná schůzku s klientem, situaci s ním prodiskutuje a nabídne využití právních služeb
- ***Biologický rodič opakovaně včas nevrací dítě pěstounům z návštěvy***
  - ⇨ klíčový pracovník zjistí, zda je rozsudkem upraven styk s biologickým rodičem dítěte a navrhne využití právních služeb
  - ⇨ klíčový pracovník, pokud je to možné, dojedná osobní schůzku s biologickými rodiči a pokusí se s nimi domluvit kroky vedoucí k napravení situace

MECHANISMY NÁPRAVY

Postup v případě porušení práv klientů zaměstnancem organizace

- zaměstnanec se musí klientovi **osobně omluvit**
- klientovi se jménem organizace omluví také předsedkyně spolku
- zaměstnanec má možnost situaci probrat v rámci pravidelných pracovních **porad**, na týmové nebo individuální supervizi
- pokud došlo k nenapravitelnému poškození důvěry, klientovi bude po předchozí domluvě s ním **přidělen jiný zaměstnanec** organizace

Postup v případě porušení práv klientů ze strany jiných subjektů

- pokud k porušování práv dětských klientů dochází ze strany rodičů, zaměstnanec neprodleně **kontaktuje OSPOD**
- pokud je dítě obětí školní šikany, kontaktuje zaměstnanec třídního učitele, případně ředitele školy a domluví **společnou schůzku** za účelem nabídky programu řešení školní šikany (doporučení odborníků)
- pokud zaměstnanec vyhodnotí, že je klient v akutním ohrožení, neprodleně kontaktuje **Policii ČR**
- zaměstnanec na základě získaných informací vyhodnotí, zda s klienty pracovat v rámci nabízených služeb, nebo zda je s ohledem na situaci třeba **kontaktovat jinou organizaci**, která se na řešený problém přímo zaměřuje (seznam organizací je k nahlédnutí v příloze tohoto dokumentu)
- pokud zaměstnanec zjistí, že klientovi nebyly přiznány dávky sociální podpory, na které má nárok, nabídne klientovi **doprovod na příslušný úřad práce**; případně kontaktuje nadřízeného daného zaměstnance úřadu práce
- pokud jeden z rodičů neplní vůči dítěti vyživovací povinnost, nabídne zaměstnanec klientovi **schůzku s právním poradcem** a pomoc s podáním žaloby o dlužné výživné
- pokud zaměstnanec zjistí, že jsou porušována klientova práva vyplývající z pracovně-právních vztahů, nabídne klientovi schůzku s právním poradcem

PREVENCE TÝRÁNÍ, ZANEDBÁVÁNÍ A ZNEUŽÍVÁNÍ

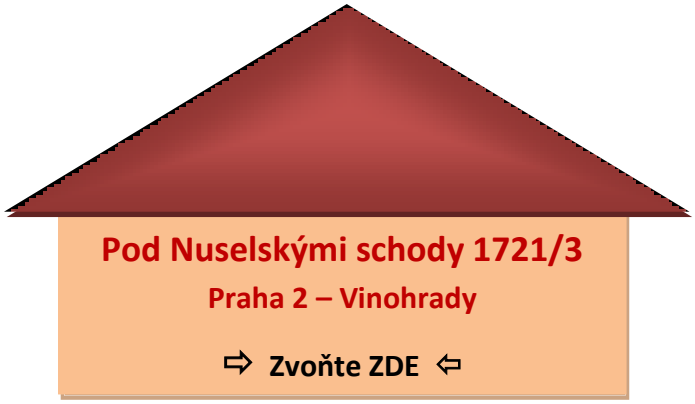
⇨ Projekt „Kámoš“

- asistenti procházejí **odborným školením**; mají možnost konzultovat svá podezření na skupinové nebo individuální supervizi ⇨ jsou tak vzděláváni v oblasti prevence a rozpoznávání těchto případů
- úzká komunikace s dospělými členy rodiny a **monitoring** vývoje situace v rodině
- **úzká komunikace koordinátora s asistenty** a pravidelná **evaluace** chování dítěte a případných alarmujících změn
- semináře pro vedoucí pracovníky na téma syndromu CAN a podobná témata

⇨ Projekt „Služby pro pěstouny“

- **klíčový pracovník** má min. 1x za 2 měsíce kontakt s doprovázenou pěstounskou rodinou, sleduje zdravý vývoj dítěte svěřeného do PP; má možnost konzultovat svá podezření na skupinové nebo individuální supervizi
- **úzký a pravidelný kontakt koordinátora a lektorů** komunit (pro dospělé i dětské klienty) a lektorů skupinových aktivit

Standard č. 3: PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY



PROSTORY ORGANIZACE

Většina aktivit je realizována v prostorách organizace. Nejbližší zastávky metra jsou buď **I. P. Pavlova** na lince metra C nebo **Náměstí Míru** a lince A. Nejbližší zastávkou MHD je potom tramvajová zastávka linky 11, **Nuselské schody**.

Prostory se nachází v domě na adrese Pod Nuselskými schody 1721/3, Praha 2 ve 2. NP.

Klienti u vstupu do domu zazvoní na **zvonek označený logem s názvem organizace** a jeden ze zaměstnanců s nimi začne domovním telefonem komunikovat a tzv. „bzučákem“ jim otevře vstupní dveře. Po vstupu do domu získají klienti na **ceduli** vyvěšené nad schody informaci o tom, jakým způsobem se mohou dostat přímo do prostor organizace. Možnosti jsou dvě – výtahem do 3. patra či pěšky do 2. patra. Vstup do samotných prostor organizace je **zřetelně označen** jak na dveřích, tak i vedle nich (logo organizace). Vedle dveří je taktéž zřetelně označený zvonek, nicméně ten klienti nemusí vůbec použít. Mechanismus dveří je totiž koncipován tak, aby klient mohl bez zvonění či ťukání **vstoupit do prostor pouhým zatlačením do dveří**. V rámci pracovní doby tak mohou klienti vždy počítat s tím, že naše dveře jsou pro ně vždy otevřené.

Dospělé klienty vždy přijde do vstupní haly přivítat pracovník, se kterým má klient smluvenou schůzku; případně ten zaměstnanec, který klientovi otevíral vchodové dveře, pokud klient přichází neohlášeně. Klient tak už při samotném vstupu do prostor pocítí osobní přístup a přátelskou atmosféru.

Prostory organizace jsou rozděleny do pěti místností

(Součástí prostor je také vstupní hala, WC, kuchyňka, technická místnost, malý sklad a balkón)

⇨ **Prostory kanceláří zaměstnanců**

- ve dvou místnostech (kancelářích) má zázemí vedení organizace – předsedkyně spolku, koordinátoři projektů, vedoucí programu Doprovázení, sociální a klíčový pracovník
- na dveřích obou místností jsou zřetelně označena jména pracovníků, kteří kancelář obývají, případně název projektu
- v kanceláři je k dispozici připojení k internetu, v technické místnosti pak tiskárna; pokud potřebují klienti něco okamžitě zjistit a vytisknout, zaměstnanec jim může po domluvě vyhovět

⇨ **Prostory na doučování, odborné konzultace, schůzky se sociální pracovnicí či klíčovým pracovníkem, odborné semináře, mezioborová setkání, komunitní setkávání a další pracovní schůzky zaměstnanců**

- odehrávají se ve třech zbývajících místnostech, které jsou takto jasně **označeny nápisy** (místnost *Dětský pokojíček* pro terapie, individuální schůzky a setkání dětských skupin; velká místnost s označením *Mezioborová skupina, Odborné semináře, Komunitní setkání*)
- místnosti jsou uzpůsobeny svému účelu a podle něj také vybaveny – v konkrétních místnostech jsou k dispozici **knihovny** s učebnicemi, pomůckami k podpoře učení a různými hrami, psacími potřebami; pro děti předškolního věku jsou přichystány **pomůcky a hračky** pro jejich věkovou kategorii; dále je k dispozici **flip-chart**, **zpětný projektor** atd.
- v místnostech jsou pravidelně uveřejňovány aktuální informace o jednotlivých aktivitách organizace a vztahující se k dané cílové skupině
- v místnostech jsou také k dispozici **věšáky** na odložení svrchního šatstva; především dětští klienti mají možnost uvařit si v doprovodu dospělého v kuchyňce čaj

⇨ **Vstupní hala, kuchyňka, WC, technická místnost, malý sklad a balkón**

- **vstupní hala** je osazena věšáky na odložení kabátů a bund, na zdi je pověšeno zrcadlo a nachází se v ní pro klienty stolek s křesílky
- v **kuchyňce** je k dispozici varná konvice a mikrovlnná trouba, lednička vzhledem ke své velikosti musela být umístěna do technické místnosti. Součástí kuchyňky je také sprchový kout.
- v **technické místnosti** se nachází tiskárna, lednička a IT zázemí (router, server atp.)
- součástí **WC** je i umyvadlo a zrcadlo
- v **malém skladě**, který se nachází za terapeutickou (dětskou) místností, je umístěno vybavení zejm. pro letní tábor
- na **balkón** mají klienti (jak děti, tak dospělí) z důvodu bezpečnosti zakázaný vstup; balkonové dveře jsou uzamčeny

Součástí pronajatých prostor je také možnost využívat **zahrádky**, kterou máme k dispozici spolu s ostatními nájemci.

Prostory organizace bohužel nejsou bezbariérové – i když dům disponuje výtahem, do organizace se lze dostat pouze po schodech. Jak však vyplývá z našich zkušeností, díky ochotě a pomoci zaměstnanců se veškerých aktivit organizace mohou vždy zúčastnit i osoby se sníženou možností pohybu, případně osoby upoutané na invalidní vozík.

ZAJIŠTĚNÍ SOUKROMÍ KLIENTA A DŮVĚRNOSTI JEDNÁNÍ

⇨ Schůzky s terapeuty (rodinné terapie a konzultace, psycholog a dětský psycholog) probíhají většinou v pozdně odpoledních hodinách v terapeutické místnosti („dětský pokojíček“); jejich termíny jsou pevně stanoveny. Schůzky s právním poradcem probíhají v prostorách advokátní kanceláře na adrese **Sokolovská 55, Praha 8.** Schůzky s finančním poradcem probíhají po domluvě většinou v dopoledních hodinách v dětské místnosti

- dětský psycholog, rodinné terapie: středa celý den dle domluvy
  čtvrtek 16:30 – 18:30
- rodinné konzultace: pondělí 16:30 – 18:30

- sociální pracovník: pondělí a středa dle domluvy
- právní poradce: dle předchozí domluvy
- finanční poradce: dle předchozí domluvy

⇨ V případě schůzky s (dětským) psychologem je možné dohodnout setkání v prostorách ZŠ pro zrakově postižené na adrese **Náměstí Míru 19**.

⇨ Schůzky se sociálním pracovníkem probíhají **dle časových možností klienta**. Sociální pracovník vždy zvolí takové místo v organizaci, aby bylo zajištěno klientovo maximální bezpečí a soukromí.

⇨ Zaměstnanci si dělají poznámky ze schůzky vždy na základě svolení klienta. Informace sdílené na schůzkách jsou důvěrné

⇨ Zaměstnanec informuje klienta o možnosti podat stížnost k vedoucímu pracovníkovi – předsedkyni spolku, pokud se cítí poškozen na svých právech

Standard č. 4: INFORMOVANOST O VÝKONU SPOD A ČINNOSTI ORGANIZACE

ZPŮSOBY INFORMOVÁNÍ CÍLOVÉ SKUPINY

Informování klientů zjišťuje organizace několika způsoby – s přihlédnutím k potřebám a specifické situaci klientů (mnoho klientů např. nemá běžně přístup k internetu a nelze tak spoléhat pouze na informace zveřejněné na webových stránkách organizace). Klienti jsou o všech aktivitách a službách informováni na osobních schůzkách – což např. v případě projektu „Kámoš" stvrzují podpisem dokumentu *Souhlas s účastí v projektu*, který je přílohou Standardů kvality. V projektu „Služby pro pěstouny" pak podpisem *Dohody o výkonu pěstounské péče*. Všichni, i potencionální, klienti jsou informování také prostřednictvím telefonických rozhovorů a emailové komunikace, pokud si vyžádají informace.

Internet

- *www.barevnysvetdeti.cz*, *www.facebook.com/barevnysvetdetios*
- nové stránky s aktuálními informacemi budou dokončeny do března 2016
- na webu naleznou zájemci informace o všech aktivitách organizace ve třech hlavních pilířích:
  ⇨ Služby pro rodinu ⇨ projekt „Kámoš"
  ⇨ Služby pro odborníky a veřejnost ⇨ Mezioborová skupina, Diskusní semináře
  ⇨Služby pro pěstouny ⇨ Doprovázení, Skupinové vzdělávání (Komunita, Workshop) a Individuální vzdělávání

Letáky pro klienty z projektu „Kámoš"

- aktuální informace pro sociální pracovníky a kurátory předá koordinátor v písemné formě na **úvodní schůzce**. Tak mohou pracovníci SPOD předávat vytipovaným potencionálním klientům aktuální informace o projektu v daném školním roce
- obdobný leták s informacemi o všech službách, pravidlech účasti v projektu a kontaktními údaji předá koordinátor **klientovi na úvodní schůzce** na OSPOD.
- vzhledem k nervozitě některých klientů na úvodní schůzce, dostanou zákonní zástupci krátký přehled všech služeb a kontakty na koordinátora ještě jednou, a to na úvodní **schůzce se sociálním pracovníkem** (spolu s potvrzením o oficiálním zařazení rodiny do projektu po splnění podmínky účasti na této úvodní konzultaci)

Informační materiály pro klienty z projektu „Služby pro pěstouny"

- plakáty, letáky a další informační materiály s aktuální nabídkou služeb jsou dospělým klientům **rozesílány emailem** či případně **poštou** koordinátorem projektu a jsou také **vystaveny** na vstupních dveřích organizace a nástěnce projektu v prostorách organizace. Na všech setkáních projektu jsou také k dispozici v tištěné podobě, kterou si mohou klienti odnést s sebou.
- letáky se shrnujícími informacemi o organizaci, projektu a jeho službách také dostávají všichni potenciální klienti **na úvodních schůzkách se zaměstnancem organizace** (koordinátor projektu, psycholog, lektor, klíčový a sociální pracovník)
- aktuální materiály určené klientům mají k dispozici také všichni zaměstnanci projektu

- informační materiály projektu jsou přizpůsobeny cílové skupině, pro kterou jsou určeny

Informační materiály pro OSPOD

- informační materiály o projektu „Služby pro pěstouny“ a letáky s aktuální nabídkou služeb i s ceníkem určené zástupcům OSPOD jsou koordinátorem projektu **pravidelně rozesílány formou emailu**. Nabídka pro potenciální klienty je k dispozici v prostorech OSPOD a měla by být také vystavena na příslušné nástěnce.
- na školní rok 2016/2017 je naplánováno vytvoření podobně graficky zpracovaných materiálů, jaké jsou k dispozici klientům z projektu „Kámoš“

Veřejně přístupné informace

- aktuální informace o všech aktivitách jsou zveřejněny na webových a facebokových stránkách organizace

ZPŮSOBY INFORMOVÁNÍ LAICKÉ I ODBORNÉ VEŘEJNOSTI

Pro účely informování laické i odborné veřejnosti o aktuálním dění v organizaci, ale i o oblasti SPOD a NRP využívá organizace své **webové a facebookové stránky**. Již od začátku fungování organizace také pořádáme **otevřené semináře** (dříve Odborné semináře, nyní „Diskusní semináře“) a od roku 2009 hostíme setkání odborníků a pracovníků z různých oblastí SPOD a NRP (v rámci projektu „Mezioborová skupina“).

Na tyto akce zve koordinátor projektu „Služby pro odborníky a veřejnost“ prostřednictvím webových stránek, sociálních sítí a formou emailu. Na obě akce má vypracovanou databázi pravidelných a potenciálních účastníků s kontaktními údaji, kterou neustále aktualizuje.

Přednášky a semináře

- od samého vzniku organizace pokračujeme v tradici otevřených seminářů pro veřejnost na témata týkající se sociálně-právní ochrany dětí a náhradní rodinné péče
- jejich termíny jsou zveřejněny na webu a předchozím účastníkům zasílány na jejich emailové adresy
- na těchto debatách jsou veřejnosti prezentovány také další aktivity organizace

Účast zaměstnanců na setkáních odborníků

- zaměstnanci se účastní konferencí, různých setkání u kulatého stolu, seminářů a veřejných debat
- koordinátor projektu „Kámoš“ je členem skupiny Systému včasné intervence na Praze 2 a stálým členem Mezioborové skupiny
- koordinátor projektů „Služby pro pěstouny“ a „Služby pro odborníky a veřejnost“ je stálým členem Mezioborové skupiny, je členem neoficiální skupiny koordinátorů a vedoucích pracovníků doprovázejících NNO; účastní se schůzek, seminářů, konferencí, které se týkají SPOD a NRP

- sociální a klíčový pracovník jsou členy skupiny Systému včasné intervence na Praze 2 a stálými členy Mezioborové skupiny; účastní se schůzek, seminářů, konferencí, které se týkají SPOD a NRP

DŮVODY ODMÍTNUTÍ POSKYTNUTÍ SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

Naplnění kapacity

- ***Projekt „Kámoš“***
- kapacita projektu „Kámoš“ je stanovena na účast **maximálně 50 rodin v průběhu jednoho školního roku** ⇨ pokud je kapacita naplněna, je zájemce zapsán do **pořadníku**, případně odkázán na jiné organizace (viz jejich seznam v příloze)

- ***Projekt „Služby pro pěstouny“***

⇨ ***Dohody o výkonu PP***

- na jednoho sociálního pracovníka na plný úvazek je stanovena kapacita **40 dohod** (na poloviční úvazek pak **20 dohod**) ⇨ pokud je kapacita naplněna, je zájemce zapsán do **registru čekatelů**
- v případě, že ještě nemá nikde dohodu podepsanou, je odkázán na jiné doprovázející organizace

⇨ ***Workshopy***

- kapacita semináře je stanovena na **minimálně 5 a maximálně 20 účastníků** ⇨ pokud již zájemce překračuje tuto kapacitu, je mu zaměstnancem nabídnuta účast na dalším nejbližším termínu nebo **jiná alternativa** vzdělávání ve stejné hodinové dotaci
- pokud se z důvodu nenaplnění kapacity seminář neuskuteční, je včas koordinátorem toto oznámeno všem objednaným zájemcům (a jejich OSPOD)
- zájemcům je nabídnuta jiná alternativa vzdělávání ve stejné hodinové dotaci, popř. možnost objednání na nejbližší termín dalšího semináře

⇨ ***Komunity***

- kapacita jedné komunity je stanovena na **minimálně 7 a maximálně 12 účastníků** ⇨ pokud již zájemce překračuje tuto kapacitu, je koordinátorem projektu zapsán do registru čekatelů a dočasně je mu (a OSPOD) nabídnuta jiná alternativa vzdělávání ve stejné hodinové dotaci
- pokud se z důvodu nenaplnění kapacity komunita neotevře, je zájemci (a jejich OSPOD) nabídnuta **jiná alternativa vzdělávání ve stejné hodinové dotaci**. Je také zapsán do registru čekatelů

- ***Projekt „Služby pro odborníky a veřejnost“:***

⇨ ***Diskusní semináře***

- kapacita je určena na **maximálně 80 účastníků** ⇨ pokud již zájemce překračuje tuto kapacitu, je koordinátorem projektu zapsán do **registru náhradníků**. Pokud se den před konáním semináře kapacita neuvolní, je zájemci nabídnut nejbližší možný termín dalšího setkání
- pokud se ze závažných důvodů (jako je např. nemoc koordinátora, případně většiny účastníků) akce neuskuteční, koordinátor se oficiálně omluví a buď připraví náhradní termín, nebo pozve všechny předem přihlášené na další naplánovanou akci

⇨ ***Mezioborová skupina***

- kapacita je určena na **max. 50 účastníků** ⇨ pokud již zájemce překračuje tuto kapacitu, je koordinátorem projektu zapsán do registru náhradníků. Pokud se den před konáním semináře kapacita neuvolní, je zájemci nabídnut nejbližší možný termín dalšího setkání
- pokud se ze závažných důvodů (jako je např. nemoc koordinátora, případně většiny účastníků) akce neuskuteční, koordinátor se oficiálně omluví a buď připraví náhradní termín, nebo pozve všechny předem přihlášené na další naplánovanou akci

Přílišná geografická vzdálenost klientů od místa poskytování služeb

⇨ ***Projekt „Kámoš“***

- v případě projektu „Kámoš“ je nezbytná účast dětí na pravidelném doučování, které se koná ve většině případů v prostorách organizace. Pokud není dítě schopno dojíždět samo, musí být **doprovázeno rodičem nebo pěstounem**. Pokud toto není rodič nebo pěstoun schopen zajistit, je to důvod k odmítnutí další spolupráce.
- jedním ze smyslu projektu je podporovat děti v samostatnosti a dospělé členy rodiny k zodpovědnosti. Samozřejmě vycházíme vstříc potřebám klientů, dle vnitřních pravidel je však výše popsaná situace za hranicí podpory; spíše se přibližuje neprofesionálnímu přebírání zodpovědnosti za klienta. Asistenti proto děti na hodiny doučování nedoprovází; ve výjimečných případech a na předem omezené časové období je však možno domluvit, aby se asistent s dítětem potkával na zastávce MHD a část cesty ho doprovázel. Toto však není standardní služba projektu; záleží pouze na domluvě koordinátora a asistenta, zda bude tato možnost rodině nabídnuta.

⇨ ***Projekt „Služby pro pěstouny“***

- organizace má pro projekt pověření na celou Českou republiku. Z hlediska samotného naplňování ale hraje roli fakt, že organizace má **aktuálně pobočku pouze v Praze**. Dohoda tedy může být podepsána s osobou pečující, která má trvalé bydliště např. v Brně, ale bydlí v Praze.
- s osobou pečující, která je v přílišné vzdálenosti od Prahy nejen hlášena k trvalému pobytu, ale fakticky zde také žije, by tato varianta nebyla možná. V tomto případě bude klient odkázán na některou jinou z pověřených organizací blíže jeho bydlišti.

Řádné neobjednání klienta na vzdělávací akci či na schůzku s odborníkem

- v rámci projektu „Služby pro pěstouny“ musí být pěstouni vždy předem řádně objednáni klíčovým pracovníkem. V případě, že tomu tak není, je na posouzení koordinátora projektu, zda tomuto neobjednanému klientovi umožnit účast na aktivitě (v závislosti na aktuální kapacitě, pracovní době zaměstnance, apod.)

POSTUP PŘI ODMÍTNUTÍ KLIENTA

Podle konkrétní situace:

- odkázání zájemce na jinou organizaci, která poskytuje podobné služby v případě naplnění kapacity projektu (kontaktní seznam organizací v příloze)

- odkázání zájemce na organizaci, která se přímo zaměřuje na řešený problém
- zařazení zájemce do evidence a kontaktování v případě, že se kapacita uvolní (zaměstnanec si zapíše telefonní nebo emailový kontakt na zájemce)

Zveřejnění informací o pravidlech organizace

- „mapa“ organizace pro klienty bude graficky zpracována a zveřejněna na webových stránkách v průběhu roku 2016 a ve výroční zprávě organizace za rok 2015
- budou v ní v krátkosti a srozumitelně popsány vnitřní pravidla organizace, která se přímo týkají klientů.

Standard č. 5: PODPORA PŘIROZENÉHO SOCIÁLNÍHO PROSTŘEDÍ

K obecným zásadám organizace patří dle našeho motta podpora přirozeného rodinného prostředí dítěte. Všechny aktivity realizované v rámci všech projektů tedy vedou **k co nejužší spolupráci s rodinou**. Součástí obou hlavních projektů je také intenzivní spolupráce s OSPOD, která má za cíl ošetřit problematické situace, případně nabídnout rodině alternativy jejich řešení.

Nezbytnou součástí těchto aktivit je proto samozřejmě také podpora **budování vztahů s biologickou rodinou**, pokud dítě vyrůstá mimo ni. Dle našeho přesvědčení je udržování kontaktů se členy biologické rodiny ve zdravém prostředí jedním z důležitých prvků rozvoje dítěte. Styku s nimi lze bránit a zakazovat ho pouze, pokud tak určí soud.

METODY PODPORY DÍTĚTE V UPEVŇOVÁNÍ KONTAKTŮ SE SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍM

A) RODINA

Projekt „Kámoš“

⇨ **Schůzky s rodiči, nabídky rodinné terapie**

- v rámci spolupráce s rodinou nabízí zaměstnanci v závislosti na konkrétním řešeném případu schůzky s odborníky – psychologem nebo rodinným terapeutem. V rámci těchto schůzek je možné pracovat také na vztahu dítěte s náhradními a biologickými rodiči

⇨ **„Asistovaný kontakt“**

- organizace standardní asistovaný styk neposkytuje jako službu, ani na něj nemá dostatečné prostorové předpoklady
- případ dobré praxe: nicméně v rámci podpory vztahů s biologickou rodinou je možné v určených případech domluvit setkávání dítěte s biologickým rodičem v bezpečném prostředí organizace (za předpokladu souhlasu náhradního rodiče)
- tento postup lze rodině nabídnout, pokud se dítě s biologickým rodičem setkává v ohrožujícím a nevhodném prostředí a bez vědomí pěstouna. Dítě tak má možnost zažívat s biologickým rodičem příjemné a nestresující chvíle a vytvářet si příjemné vzpomínky na něj.

⇨ **Harmonogram akcí a zvaní rodičů na ně**

- v rámci aktivit projektu „Kámoš“ jsou realizovány společné volnočasové akce. V některých případech jsou tyto akce vhodné i pro rodiče a ti jsou proto na ně zváni také. V minulosti například na úvodní párty na začátku školního roku, nebo na vánoční večírek. Děti tak mají možnost trávit s rodiči čas společnými volnočasovými aktivitami, kterým se v některých případech příliš nevěnují.

Projekt „Služby pro pěstouny“

⇨ **Vztahy s pěstouny a biologickými dětmi pěstounů**

- v rámci komunitních setkání je hlavním cílem budování sounáležitosti mezi členy rodiny
- na pravidelných sobotních setkáních, kde si rodiče upevňují své teoretické znalosti a sdílí své zkušenosti, se ve stejnou dobu scházejí i děti (a to jak pěstounské, tak biologické)

- kromě různých her jsou lektorem využívány v závislosti na věku dětí také techniky arteterapie a muzikoterapie; děti se učí zdravě komunikovat ve vrstevnické skupině; učí se skupinové spolupráci, toleranci, apod.
- vyvrcholením celoroční práce je pro komunitu výjezd celých rodin na víkendový vzdělávací pobyt, kde jsou aktivity rozšířeny o další činnosti. Na těchto výjezdech se aktivně podílejí všichni členové rodiny (mezi zařazované činnosti patří například vytváření rodinného znaku). Na výjezdu je také využita metoda VTI, ať už na podporu dobré komunikace mezi členy rodiny, či na podporu zlepšení komunikace dětí se svými vrstevníky.
- v případě doprovázených klientů je navíc zapojen i klíčový pracovník, který vztahy sleduje a může dle aktuální situace nabídnout doplňkové podpůrné služby (psycholog, terapeut, apod.)

⇨ **Vztahy s biologickou rodinou**

- pěstouni jsou podle zákona povinni prohlubovat sounáležitost dítěte s rodiči a dalšími osobami jemu blízkými a umožnit styk dítěte s těmito osobami, je-li takový kontakt podle IPOD v souladu se zájmem dítěte a neučinil-li soud jiné opatření (omezení či zákaz styku).
- pěstouni jsou povinni podporovat pozitivní identitu dítěte ve vztahu k rodině jeho původu, přesto že osobní styk neprobíhá nebo je omezen či zakázán. Kontakt s rodiči může probíhat kromě osobního setkání také formou písemnou, či telefonicky.
- v případě klientů, kteří mají s organizací uzavřenou Dohodu má toto na starosti klíčový pracovník

⇨ **Asistovaný kontakt**

- v případě, že o to klient požádá, organizace zprostředkovává asistovaný kontakt dle zákona o SPOD
- průběh je velmi individuální, odvíjí se od věku a potřeb dítěte. Asistence zpravidla probíhá v prostorách organizace, případně je možné doprovázení uskutečnit i někde jinde, např. na výletě, dětském hřišti, v parku apod.
- asistenci poskytuje předem určený pracovník organizace dle konkrétních potřeb rodiny

B) ŠIRŠÍ SOCIÁLNÍ VZTAHY

Projekt „Kámoš“

⇨ **Volnočasové aktivity**

- kromě intenzivního vztahu se svým asistentem mají děti v projektu „Kámoš“ také možnost budovat neformální přátelské vztahy s širší vrstevnickou skupinou, tj. s ostatními dětmi
- jednou za měsíc je organizována hromadná akce, většinou sportovně zaměřená, která je otevřená všem dětem. Děti tak mají možnost poznat se s dalšími kamarády a navázat přátelské vztahy mimo vlastní rodinné prostředí

⇨ **Budování komunity „Kámošů“**

- ve školním roce 2014/2015 byl projekt „Kámoš“ rozšířen o program s prvky zážitkové pedagogiky a primární prevence. Nejde tak pouze o sportovní aktivity, ale hlavně o předem připravené akce, které dále rozvíjejí budování zdravých vztahů mezi dětmi

⇨ **Tábor „Kámoš“**

- přirozeným vyvrcholením těchto celoročních aktivit je letní pobytový tábor, kde děti ve zdravém a přátelském prostředí tráví minimálně týden prázdnin

Projekt „Služby pro pěstouny“

- pro školní rok 2015/2016 je připravován projekt dětské skupiny. Tato skupina bude dětem v pěstounské péči nabízet různé pravidelné terapeutické a volnočasové aktivity. Jako završení těchto celoročních aktivit je na letní prázdniny plánován pobytový tábor.

PRAVIDLA KONTAKTU S BIOLOGICKOU RODINOU

⇨ **Příprava klientů na kontakt s biologickou rodinou**

- pokud je kontakt s biologickým rodičem součástí IPOD, zaměstnanec vysvětlí pěstounům důležitost kontaktu dítěte s biologickou rodinou. Snaží se pěstouna podpořit v souhlasu s těmito setkáními (ať už v osobním rozhovoru, nebo doporučením schůzky s odborníkem).

⇨ **Zjišťování názoru dítěte**

- s dítětem o této variantě mluví jeho asistent, klíčový pracovník i další zaměstnanci. Spojeným úsilím všech je respektovat nejlepší zájem dítěte nejen v aktuální situaci, ale také v dlouhodobém časovém horizontu.
- názory a přání dítěte jsou respektovány v nejvyšší možné míře, s ohledem na jeho bezpečnost a nejlepší zájem

⇨ **Podporované formy kontaktu a místo realizace**

- pokud se jedná o neformální kontakt, je možné ho realizovat v prostorách organizace (např. výše zmíněné setkání s biologickým rodičem nebo společné akce)
- pokud je však soudně nařízený asistovaný styk, zaměstnanci doporučí klientovi jinou organizaci, která tuto službu nabízí. Kontaktní seznam těchto organizací je v příloze tohoto dokumentu

PROBLEMATICKÉ SITUACE A JEJICH ŘEŠENÍ

⇨ **Nesouhlas náhradních rodičů**

- zaměstnanec nabídne pěstounovi schůzku s odborníkem, na které mohou daný problém společně probrat a ošetřit např. jeho obavy. Zároveň je možné nabídnout schůzku s odborníkem i dítěti, aby mělo přesnou představu o realitě a nemělo od schůzky nereálná očekávání.

⇨ **Kontakt s rodičem není možný v prostorách organizace**

- zaměstnanec zajistí náhradní prostor, kde asistovaný kontakt proběhne

⇨ **Konfliktní klient**

- pokud klient vystupuje konfliktně nebo agresivně, zaměstnanec zamezí jeho přímému kontaktu s dítětem (pokud by toto mohlo být ohroženo). Agresivního klienta poté vykáže z prostor organizace. Pokud má zaměstnanec podezření na akutní ohrožení dítěte, neprodleně kontaktuje OSPOD.

⇨ **Pracovník pojme podezření, že rodič přišel pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky a chová se agresivně**

- pokud pojme podezření, že je rodič pod vlivem návykové látky, pokusí se pracovník rodiče vykázat z prostor organizace
- pracovník se snaží předejít otevřenému konfliktu; pokud však neshody eskalují, pracovník přivolá policii
- pokud je návratem do místa bydliště ohroženo bezpečí dítěte, pracovník se pokusí zajistit jeho přenocování u příbuzných. Pokud se toto nepodaří domluvit, pracovník kontaktuje orgány SPOD a v součinnosti s nimi hledá krizové řešení
- pokud pracovník vyhodnotí celou situaci tak, že je dítě ohroženo, kontaktuje OSPOD okamžitě

⇨ **Konflikty mezi dětskými klienty na společných akcích**

- předcházet konfliktům a neshodám se snaží všichni dospělí účastníci akcí, tj. koordinátor, asistenti a lektoři
- konflikt řeší asistenti a lektoři hned na místě, primárně domluvou dítěti. Pokud se nepodaří situaci uklidit, asistent s dítětem akci opustí a dítě doprovodí na MHD. Koordinátor informuje rodiče, že dítě odchází z akce dříve

⇨ **Klienti odmítají spolupracovat**

- pokud odmítá spolupracovat dětský klient a pravidelně nedochází na doučování, koordinátor projektu „Kámoš“ vyvolá schůzku s rodiči, na které se pokusí dojít k návrhu zlepšení situace
- pokud odmítá spolupracovat dospělý klient projektu „Kámoš“, koordinátor nebo sociální pracovník se ho snaží telefonicky kontaktovat a motivovat k osobní schůzce
- pokud se nedaří spolupráci navázat, vyvolá koordinátor schůzku na OSPOD za účasti sociální pracovnice nebo kurátora, kde bude rozhodnuto o dalším pokračování spolupráce
- pokud odmítá spolupracovat a pravidelně nedochází na předem objednané schůzky či vzdělávání dospělý klient a nereaguje ani na telefonické či písemné (email, dopis) připomínky, kontaktuje koordinátor projektu „Služby pro pěstouny“ jeho klíčového pracovníka
- v případě osoby pečující, která má s organizací podepsanou dohodu o výkonu PP a která bude závažně nebo opakovaně porušovat povinnosti vycházející z dohody, nebo bude opakovaně mařit sledování výkonu pěstounské péče, organizace může vypovědět dohodu. V praxi to například znamená, že pěstouni **nebudou plnit povinné vzdělávání v rozsahu 24 hodin** nebo že **klíčovému pracovníkovi nebude umožněn osobní styk** s osobami pečujícími a s dětmi svěřenými do jejich péče.

Standard č. 10: DOHODA O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE

POSTUP PŘI UZAVÍRÁNÍ, ZMĚNĚ A VYPOVĚZENÍ DOHODY

Zásady uzavírání dohod

- ⇨ organizace **nikdy** neuzavírá dohody o výkonu PP **se svými zaměstnanci**

1. **Monitoring potřeb:**
   Klíčový pracovník organizace se domluví se sociální pracovnicí OSPOD, jaké služby by byly pro danou pěstounskou rodinu vhodné.
2. **Analýza potřeb:**
   Klíčový pracovník zjišťuje, zda je organizace schopna naplnit potřeby rodiny prostřednictvím poskytovaných služeb. V případě, že ano, přejde k bodu č. 3. Pokud by organizace nebyla schopna ošetřit potřeby rodiny, doporučí klíčový pracovník jinou vhodnou organizaci.
3. **Osobní schůzka:**
   Klíčový pracovník zažádá OSPOD o individuální plán ochrany dítěte a domluví s klientem osobní schůzku. Na této schůzce sejme klíčový pracovník klientovy potřeby, zjistí jeho představy o spolupráci a seznámí ho s jeho právy a povinnostmi.
4. **Znění dohody:**
   Klíčový pracovník sepíše návrh dohody o výkonu pěstounské péče a předá ji příslušné sociální pracovnici OSPOD a klientovi k prostudování. Společně tento návrh projdou, klíčový pracovník seznámí osoby pečující s obsahem dohody. V případě souhlasu obou stran klíčový pracovník připraví definitivní podobu smlouvy. Pokud některý z účastníků nebude spokojen s podmínkami smlouvy, klíčový pracovník ji na základě konzultace znovu upraví.
5. **Předchozí souhlas OSPOD:**
   V případě spokojenosti klienta zažádá klíčový pracovník OSPOD o předchozí souhlas k uzavření dohody.
6. **Podpis dohody:**
   Po obdržení souhlasu sjedná klíčový pracovník schůzku se smluvními stranami za účelem podpisu dohody.

Znění dohody

Při vytváření dohody klíčový pracovník postupuje v souladu s individuálním **plánem ochrany dítěte**. Pokud dosud nebyl IPOD sestaven, je po dohodě s OSPOD předmětem spolupráce jeho vytvoření a následné plnění jeho cílů. Dále je dohoda sestavována **v souladu s rozhodnutím soudu** o svěření dítěte do péče osoby pečující a upravena zákonem o SPOD, správním řádem a občanským zákoníkem.

Změna dohody

Během výkonu pěstounské péče se mohou vyskytnout okolnosti vyžadující změnu dohody. Postup probíhá podobně jako při jejím uzavírání. Klíčový pracovník formou rozhovoru zjišťuje a navrhuje důvody změny smlouvy. Poté vypracuje návrh na novou dohodu, předloží ho klientovi a zažádá o předchozí souhlas OSPOD. V případě souhlasu obou stran je možné přejít k podpisu nového znění dohody.

Vypovězení dohody

V případě, že budou osoby pečující závažně nebo opakovaně porušovat povinnosti vycházející z dohody, nebo budou opakovaně mařit sledování výkonu pěstounské péče, organizace může vypovědět dohodu. V praxi to například znamená, že pěstouni **nebudou plnit povinné vzdělávání v rozsahu 24 hodin** nebo že **klíčovému pracovníkovi nebude umožněn osobní styk** s osobami pečujícími a s dětmi svěřenými do jejich péče.

PRAVIDLA HODNOCENÍ NAPLŇOVÁNÍ CÍLŮ

- ⇨ klíčový pracovník v souladu se zákonem o SPOD sleduje naplňování dohody o výkonu pěstounské péče. Za tímto účelem musí být **minimálně jednou za 2 měsíce v osobním styku** s osobou pečující a s dětmi svěřenými do její péče. Klíčový pracovník společně s pěstouny stanovuje dosažitelné cíle a sleduje jejich naplňování.
- ⇨ z každého kontaktu s klientem je pořízen **zápis**, kde jsou shrnuty osobní cíle, dílčí cíle a kroky potřebné k jejich naplnění. Nesmí chybět ani termíny plnění. Jako podklad k osobnímu plánování slouží IPOD a **vzdělávací plán pěstouna,** který zpracovává koordinátor vzdělávacích aktivit.
- ⇨ během vzájemné spolupráce se stanovené **cíle pravidelně revidují**. V praxi to znamená, že se na každé schůzce klíčový pracovník společně s klientem k zápisu vrací a společně probírají jednotlivé cíle a zjišťují, do jaké míry se daří jejich plnění, případně je upřesňují či nově formulují dle potřeb.
- ⇨ v případě potřeby může klíčový pracovník ve spolupráci s klientem **upravit znění dohody** o výkonu pěstounské péče a uzavřít ji v pozměněné podobě.

PRŮBĚH POBYTU DÍTĚTE V PĚSTOUNSKÉ PÉČI

- během vzájemné spolupráce s rodinou zpracovává klíčový pracovník **Individuální plán**
- individuální plán sestavuje společně s dítětem, osobou pečující, rodinou dítěte a v koordinaci s příslušným OSPOD.
- dle rozumových schopností a věku dítěte klíčový pracovník zpracovává také **Osobní plán dítěte**
- OPD obsahuje **konkrétní kroky**, jako např. navštěvování přípravného kurzu pro budoucí prvňáčky, vybírání vhodného kroužku pro dítě v pěstounské péči, pravidelné návštěvy logopedické poradny apod.
- během vzájemné spolupráce klíčový pracovník vyhodnocuje situaci dítěte a rodiny, zjišťuje míru ohrožení práv a zájmů dítěte, přání dítěte, přání rodičů a jejich osobní cíle

VZDĚLÁVÁNÍ PĚSTOUNŮ

Tato oblast je podrobně zpracována v rámci standardu č. 9 v kapitole *Pracovní postupy*, resp. v příloze tohoto dokumentu *Metodika projektu „Služby pro pěstouny*".

Následné vzdělávání pěstouna

- ⇨ dle zákona SPOD i dohody o výkonu PP podepisované s organizací je každý pěstoun povinen zvyšovat si své znalosti a dovednosti v oblasti výchovy a péče o dítě, a to v rozsahu 24 hodin za 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích.
- ⇨ za organizaci má následné vzdělávání na starosti **koordinátor projektu** „Služby pro pěstouny", který vypracovává VPP pro jednotlivé pěstouny ve spolupráci s jejich klíčovým pracovníkem, popř. jejich lektory komunit a dalšími odborníky. Podílí se na nich i samotní pěstouni.

Vzdělávací plán pěstouna

- VPP vždy reaguje na potřeby svěřeného dítěte a individuální potřeby a požadavky pěstouna.
- je propojen s individuálním plánem a osobním plánem dítěte, pokud byl zpracován.
- za organizaci ho vypracovává a s pěstouny uzavírá koordinátor projektu hned na začátku spolupráce. Informuje také každého pěstouna o tom, že jeho průběh bude monitorovat společně s jejich klíčovým pracovníkem, a že se v průběhu časového období, na který je uzavíraný, dá pozměňovat a obsahem cílit na jejich aktuální potřeby. Koordinátor také stanoví jasná pravidla dodržování VPP a jeho vyhodnocování.
- organizace má vypracovaný *Formulář VPP* (je přílohou tohoto dokumentu)
- **Časové období:** VPP je uzavírané hned na začátku spolupráce a pak následně vždy od ledna do prosince
- **Monitoring:** naplňování VPP průběžně hlídá jednak koordinátor projektu, který se stará hlavně o faktickou stránku věci, např. docházku na jednotlivé vzdělávací akce, a dále také klíčový pracovník, který na svých pravidelných setkáních s rodinami mimo jiné probírá s pěstouny i formu a obsah jejich následného vzdělávání a sleduje, zda vychází z aktuálních potřeb rodiny.
- **Vyhodnocování:** VPP vyhodnocuje klíčový pracovník na konci časového období na základě podkladů, které nashromáždil v průběhu kalendářního roku on sám (spokojenost a potřeby klientů z rozhovorů s nimi) anebo získal od koordinátora projektu (*Zpráva o plnění VPP* - formulář je přílohou tohoto dokumentu*;* shrnutí evaluací od klientů a lektorů, odborníků). Na základě tohoto vyhodnocení je následně koordinátorem projektu vypracováván plán VPP na další období.

Forma a obsah vzdělávání

- ⇨ **Forma** vzdělávání vychází z nabídky služeb projektu, která je vypracována na základě důkladného sejmutí potřeb pěstounů. Pěstouni se mohou rozhodnout jakou formu vzdělávání (či jejich kombinaci) chtějí v rámci organizace za dané období absolvovat. Využít mohou **komunitní program**, který je zacílen na celou rodinu, **skupinové vzdělávání** a **individuální vzdělávání**. Organizace podporuje další vzdělávání pěstounů mimo jiné také tím, že má k dispozici nebo dokáže zprostředkovat odborné publikace a vzdělávací materiály, které pěstounům nabízí a zapůjčuje k jejich samostudiu. Koordinátor projektu však **uznává pouze hodiny za konzultace**, kde tyto načtené vědomosti pěstouni prokáží – např. rozhovorem s psychologem, finančním poradcem, lektorem individuálního vzdělávání apod.

⇨ **Obsah** je zaměřován na zvyšování a upevňování znalostí a kompetencí pěstounů. Jeho aktuální podoba je pro klienty vždy zveřejňována na webových stránkách a Facebooku organizace a také v prostorách organizace. Vychází jednak ze zkušeností a odborného zaměření zaměstnanců organizace, dále ze zpětných vazeb pěstounů a OSPOD. Obecně by se však měl (dle vyhlášky 473/2012 Sb.) věnovat hlavně:

a) získávání nových informací a schopností v oblasti péče o dítě

b) získávání znalostí a dovedností při péči o specifické skupiny dětí, zejména dětí jiného etnika, dětí se zdravotním postižením, sourozeneckých skupin, dětí, které zažily týrání, zneužívání či zanedbávání

c) poskytování péče při změnách spojených se vzděláváním nebo vývojovými fázemi dítěte

d) zvládání krizových situací

e) návratu dítěte do původní rodiny a přechod do náhradní rodiny

f) přípravu dítěte na osamostatňování se související se zletilostí a odchodem z náhradní péče s ohledem na věk dítěte a jeho vývojové a sociální potřeby

Standard č. 11: PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ

VÝMĚNA INFORMACÍ MEZI SUBJEKTY SPOD

Informovanost klientů

⇨ **Projekt „Kámoš“:**

- klienti jsou hned na počátku spolupráce (na úvodní schůzce, která se většinou odehrává na úřadě) informováni o toku informací mezi koordinátorem a OSPOD. Je jim vysvětleno, že koordinátor je s OSPOD v pravidelném kontaktu, nicméně pracovníky informuje pouze obecně, o běžných záležitostech (např. jestli dítě dochází na smluvené hodiny doučování, nebo chybí bez omluvy rodičů). Důvěrné informace sdílí koordinátor pouze v případě, že je ohrožen zdravý vývoj dítěte a jeho bezpečí
- průběžná komunikace s OSPOD probíhá formou telefonického a emailového kontaktu. Jednou za 3 měsíce koordinátor navštěvuje sociální pracovníky osobně
- informaci jiným subjektům systému SPOD podává koordinátor pouze po předchozí domluvě s klientem a s jeho souhlasem, nebo na vyžádání soudu
- **Písemné záznamy:** emailová komunikace, zápisy z jednání na úřadě (formou poznámek psaných ručně)

⇨ **Projekt „Služby pro pěstouny“:**

- **Koordinátor projektu**
  - klienti jsou hned na počátku dlouhodobější spolupráce (komunity, individuální vzdělávání) informování o toku informací mezi koordinátorem a OSPOD. Je jim vysvětleno, že koordinátor je s OSPOD v pravidelném kontaktu, nicméně pracovníky informuje pouze obecně, o běžných záležitostech (např. jestli se klient účastní všech vzdělávacích akcí, na které byl objednán).
  - průběžná komunikace s OSPOD probíhá formou telefonického a emailového kontaktu. Minimálně jednou za půl roku koordinátor navštěvuje sociální pracovníky osobně.
  - informaci jiným subjektům systému SPOD podává koordinátor pouze po předchozí domluvě s klientem a s jeho souhlasem, nebo na vyžádání soudu
  - **Písemné záznamy:** emailová komunikace, zápisy z jednání na úřadě i v prostorách organizace
- **Klíčový pracovník**
  - v případě, že má klient s organizací uzavřenou dohodu o výkonu PP, podává klíčový pracovník příslušnému OSPOD minimálně 1x za 6 měsíců zprávu o průběhu výkonu pěstounské péče
  - vztah zaměstnance organizace a zaměstnance OSPOD je založen na spolupráci a vzájemné důvěře tak, aby docházelo ke smysluplnému doprovázení pěstounské rodiny a současně její kontroly
  - v případě, že se klíčový pracovník dozví, že dochází k porušování práv dítěte, bezodkladně kontaktuje OSPOD.

SDÍLENÍ INFORMACÍ O KLIENTECH V RÁMCI ORGANIZACE

Sdílení informací

- ⇨ všichni pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí
- ⇨ pracovníci v užším týmu vedení obecně sdílejí informace pouze o těch klientech, kteří jsou zapojeni do obou hlavních projektů (tj. projektu „Kámoš“ a „Služby pro pěstouny“).
- ⇨ koordinátoři obou hlavních projektů nesdílejí navzájem informace o svých klientech. Informace o klientech koordinátoři sdělují pouze sociálnímu, případně klíčovému pracovníkovi
- ⇨ stejně tak koordinátoři nesdílejí informace o klientech s předsedkyní spolku, pokud se nejedná o případ dlouhodobé absence
- ⇨ informace sdílené na supervizích užšího tým nebo na supervizích asistentů jsou důvěrné

Systém zastupitelnosti

V případě ukončení pracovního poměru klíčového pracovníka nebo jeho pracovní neschopnosti, která by měla se zřetelem ke všem okolnostem trvat déle než 1 měsíc, je poskytovatel povinen určit nového klíčového pracovníka a bezodkladně o tom pěstouny vhodným způsobem vyrozumět.

⇨ **dlouhodobá absence pracovníka**

- pokud je naplánovaná dlouhodobá nepřítomnost jednoho z pracovníků, předá tento nutné informace o případu kolegům
- také je informuje o tom, kde případné další informace naleznou (interní server organizace, ve složce v šanonech, v písemné evidenci). Pokud to důvod absence dovoluje, je možné nepřítomnému pracovníkovi zavolat s dotazem

⇨ **krátkodobé absence**

- v případě krátké absence (např. z důvodu celodenního školení) nepřítomný zaměstnanec informuje kolegy předem, pokud je to možné, o úkolech a předpokládaných aktivitách v době jeho nepřítomnosti. Pokud je to možné, bude k zastižení na telefonu.
- není třeba předávat kolegům detailní informace o všech klientech
- po návratu zaměstnance mu kolegové předají zprávy a vzkazy

Standard č. 12: ZMĚNA SITUACE

Vzhledem k práci s danou cílovou skupinou je samozřejmý přístup zaměstnanců s respektem k citlivé situaci, ve které se rodiny často nacházejí. Všechny realizované aktivity mají za zastřešující cíl **podporu a ochranu dítěte**; nejsou však opomíjeny ani potřeby dalších členů širší rodiny (biologičtí a náhradní rodiče, vlastní i nevlastní sourozenci dětí, biologické děti pěstounů, apod.)

Následující zásady byly zformovány **na základě přímé praxe** a zkušeností s klienty a budou sloužit jako „vodítko" pro zaměstnance. Zároveň si ale všichni zaměstnanci uvědomují, že se jedná pouze o **obecná pravidla** a že je třeba pracovat s každým klientem individuálně s ohledem na jeho potřeby.

PŘÍKLADY DŮLEŽITÝCH ZMĚN SITUACE A NÁVRHY POSTUPU/JEJICH ŘEŠENÍ

⇨ **Přechod dítěte z ústavní do náhradní rodinné péče**

- pokud pěstouni spolupracují s projektem „Služby pro pěstouny" na bázi komunit, koordinátor nabídne jim a také příslušnému OSPOD podpůrné služby projektu, na celou situaci se pěstouni také mohou připravovat v rámci následného vzdělávání, mohou jí rozebírat se svými provázejícími lektory. Hladký přechod nově svěřeného dítěte do rodiny je pak podporován i jeho zapojením do prorodinných a skupinových aktivit dětí v PP.
- pokud mají pěstouni s organizací podepsanou dohodu o výkonu PP, celou situaci probírají a připravují se na ní se svým klíčovým pracovníkem. Důležité je v tomto případě také ošetřit děti, které již v rodině svěřeny jsou. Je na zvážení klíčového pracovníka, do jaké míry zapojí v přípravě dětí a rodičů další odborníky projektu. Může se však opakovat postup z předešlého odstavce.

⇨ **Přechod dítěte od pěstounů zpět do biologické rodiny**

- po konzultaci s pěstounem stanoví zaměstnanec minimální dobu pro přípravu na přechod dítěte zpět do biologické rodiny. Společně s klientem také vypracují podrobný plán přechodu (např. jak často se bude pěstoun k tématu vracet; jak připraví prostředí, ve kterém bude pro dítě příjemné se o tématu bavit, apod.)
- zaměstnanec ve spolupráci s klientem také určí, s kým dalším bude v rámci přechodu pracováno (např. manžel nebo sourozenci)
- společně také vypracují plán kontaktů s pěstounskou rodinou po přechodu dítěte k biologickým rodičům, aby se úplně nezpřetrhaly již navázané vztahy. Zaměstnanec zároveň, pokud je to možné, pomůže domluvit podobný harmonogram setkávání také na straně biologických rodičů.
- zaměstnanec se s pěstounem připraví na praktické aspekty přechodu (co si s sebou bude dítě brát za hračky; co mu v pěstounské rodině zůstane, až přijde na návštěvu; kdo dítě do biologické rodiny doprovodí; jak bude vypadat oslava na rozloučenou, apod.)

⇨ **Úmrtí rodiče**

- pokud je dítě zařazeno do projektu „Kámoš", o situaci se s ním baví jeho asistent a snaží se ho podpořit, pokud je zařazeno do projektu „Služby pro pěstouny", o situaci s ním mluví buď jeho klíčový pracovník, nebo lektor skupinových aktivit pro děti.
- pozůstalému rodiči i dítěti je nabídnuta také odborná psychologická podpora
- zaměstnanec nabídne pozůstalému rodiči také schůzku s právníkem a pomoc s vyřizováním záležitostí ohledně pohřbu, pozůstalosti, závěti apod. Sociální pracovník nabídne pomoc s praktickými otázkami (vyklizení pokoje, přeskupení dětského pokoje, apod.)

⇨ **Přijetí dalšího / narození vlastního dítěte v rodině poskytující náhradní rodinnou péči**

- pokud pěstouni spolupracují s projektem „Služby pro pěstouny“ na bázi komunit, koordinátor nabídne jim a také příslušnému OSPOD podpůrné služby projektu. Jak mluvit se svěřeným dítětem o nové situaci a jak ho na ní připravovat, se mohou pěstouni dozvědět v rámci následného vzdělávání, mohou jí také rozebírat se svými provázejícími lektory. Hladký přechod je pak zajištěn i různými prorodinnými a skupinovými aktivitami dětí v PP jejich komunity.
- pokud mají pěstouni s organizací uzavřenou dohodu o výkonu PP, připravují se na přijetí nového člena rodiny ve spolupráci s klíčovým pracovníkem. Ten nabídne pěstounům podpůrné služby projektu a rozebírá s rodinou praktické aspekty příchodu nového člena rodiny (finanční stránku, úpravu bytu, případně pomáhá s podáním žádosti u NF na vybavení dětského pokoje apod.). Klíčový pracovník také hovoří o nové situaci s již svěřeným dítětem a připravuje ho na ni

⇨ **Přechod dítěte z rodiny do ústavní péče**

- pokud je dítě zapojeno do projektu „Kámoš“, na blížící se změnu ho postupně připravuje jeho asistent. Mluví s ním o všech alternativách a snaží se mu přístupnu formou vysvětlit, jak bude změna probíhat (např. si společně vyhledají informace o diagnostickém ústavu, pobytovém SVP nebo dětském domově na internetu). Pokud je to možné, asistent s dítětem udržuje kontakty i po jeho přechodu do ústavní péče a navštěvuje ho v zřízení.
- rodičům je nabídnuta odborná psychologická pomoc, případně schůzka s právním poradcem – v závislosti na jejich potřebách
- příslušný zaměstnanec s rodiči diskutuje o nastalé situaci a poskytne jim všechny potřebné informace (např. vytiskne mapu a kontakty na zařízení, pokud klient nemá přístup k internetu)

⇨ **Přechod dítěte od pěstounů zpět do biologické rodiny**

- po konzultaci s pěstounem stanoví zaměstnanec minimální dobu pro přípravu na přechod. Společně s klientem také vypracují podrobný plán přechodu (např. jak často se bude pěstoun k tématu vracet; jak připraví prostředí, ve kterém bude pro dítě příjemné se o tématu bavit, apod.)
- zaměstnanec ve spolupráci s klientem také určí, s kým dalším bude v rámci přechodu pracováno (např. manžel nebo sourozenci)
- společně také vypracují plán kontaktů s pěstounskou rodinou po přechodu dítěte k biologickým rodičům, aby se úplně nezpřetrhaly již navázané vztahy. Zaměstnanec zároveň, pokud je to možné, pomůže domluvit podobný harmonogram setkávání také na straně biologických rodičů.
- zaměstnanec se s pěstounem připraví na praktické aspekty přechodu (co si s sebou bude dítě brát za hračky; co mu v pěstounské rodině zůstane, až přijde na návštěvu; kdo dítě do biologické rodiny doprovodí; jak bude vypadat oslava na rozloučenou, apod.

⇨ **Návrat dítěte z ústavní péče do biologické rodiny**

- pokud je dítě zařazeno do projektu „Kámoš“ a asistent ho v zařízení navštěvuje, postupně ho na tuto změnu připravuje.
- koordinátor projektu se spojí s pracovníky zařízení a zjistí od nich přesné datum odchodu dítěte do rodiny, které následně předá asistentovi.
- sociální pracovník konzultuje s rodiči blížící se změnu a pomáhá jim připravit se na opětovný příchod dítěte (např. úprava pokoje). Pokud je třeba, nabídne jim schůzku s terapeutem

⇨ **Stěhování, změna bydliště**

- v rámci projektu „Kámoš“ pokračuje spolupráce bez přerušení dál, pokud se rodina dítěte nebo dítě samotné přestěhuje na území hl. m. Prahy, resp. pokud je dítě schopno plnit podmínku samostatného dojíždění a doučování
- v případě, že se změna bydliště týká pěstounů, kteří mají s organizací uzavřenou dohodu o výkonu PP, pokračuje spolupráce bez přerušení dál, pokud se pěstounská rodina přestěhuje v rámci území hl. m. Prahy; nebo do takové vzdálenosti, aby bylo možné vykonávat doprovázení a plnit povinné vzdělávání.
- v případě, že klient projektu, který má podepsanou dohodu s jinou pověřenou osobou, změní trvalé bydliště, naváže koordinátor projektu kontakt s jeho novým klíčovým pracovníkem a domluví s ním další postup tak, aby pěstoun (popř. celá rodina) mohl nadále využívat vzdělávání a podpůrných služeb projektu.

⇨ **Změna školy, přechod na střední školu**

- spolupráce v projektu „Kámoš“ pokračuje bez přerušení dál. Koordinátor zjistí jméno nového třídního učitele, vyhledá na něj kontakt a ten následně předá asistentovi, aby si mohl domluvit osobní schůzku a zpracovat IVP
- v projektu „Služby pro pěstouny“ se klíčový pracovník spojí s pěstouny dítěte a nabídne jim pomoc při komunikaci se školou a vyřízení formálních záležitostí spojených se změnou školy. O změně také hovoří se svěřeným dítětem.

⇨ **Dlouhodobá zdravotní neschopnost rodiče nebo pěstouna**

- dle zákona přebírá péči o dítě v takovém případě partner pečující osoby
- pokud je důvodem absence jednoho z rodičů vážná nemoc nebo např. dlouhodobá hospitalizace v nemocnici, je možné rodině nabídnout také terapeutickou podporu, případně konzultace s odborníkem, aby se členové rodiny mohli vypořádat s novou náročnou situací a také se připravit na možné varianty
- v případě, že mají klienti s organizací uzavřenou dohodu o výkonu PP, organizace se zavazuje osobám pečujícím poskytnout podporu při zajištění osobní péče o děti,
    a. po dobu, kdy bude osoba pečující vychovávající děti sama, případně obě osoby pečující zároveň uznány za dočasně práce neschopné, nebo v případě ošetřování osoby blízké,
    b. při narození vlastního dítěte,
    c. při vyřizování nezbytných záležitostí (např. účast u soudu, vyšetření či lékařský zákrok, vyřízení dávek souvisejících s pěstounskou péčí), při úmrtí osoby blízké
    - Podporou při zajištění osobní péče o děti dle odst. 1 je myšleno:
        a. pomoc se zmapováním dostupných zdrojů v širší rodině a komunitě,
        b. vytipování, oslovení vhodné osoby, která by mohla dočasně převzít péči o svěřené děti, a koordinace zajištění pomoci,
        c. náklady na stravování dětí či další vzniklé náklady hradí osoby pečující z příspěvku na úhradu potřeb dítěte.

PODPŮRNÉ MATERIÁLY

- letáky
- vzory pro práci s životním příběhem
- pracovní listy
- dotazníky
- tipy na odbornou literaturu, která se váže k tématu
- aktuální seznam odborníků a organizací, na které je možné klienty odkázat

Standard č. 14: VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

INFORMOVÁNÍ KLIENTŮ O MOŽNOSTECH PODÁNÍ STÍŽNOSTI

⇨ všichni nově přijatí klienti jsou informováni o možnosti podat na zaměstnance stížnost k jeho přímému nadřízenému a jsou také informováni o celém postupu podávání stížností

⇨ ve zkrácené podobě jsou pravidla postupu podávání stížností zveřejněna také na webových stránkách organizace

⇨ pokud klient podá stížnost na předsedkyni spolku, řeší tuto stížnost členové Rady spolku bez předsedkyně spolku

⇨ **projekt „Kámoš“**

- klienti jsou o možnosti podat stížnost informováni hned na úvodní schůzce
- na zadní straně *Souhlasu* (v příloze tohoto dokumentu) bude v aktualizovaném dokumentu pro rok 2016 písemně uveden postup, aby měli klienti informace vždy k dispozici. V průběhu spolupráce jim koordinátor tuto možnost znovu připomene

⇨ **projekt „Služby pro pěstouny“**

- klienti jsou o možnosti podat stížnost informováni hned na úvodní informační schůzce s koordinátorem projektu, stejně tak v případě prvního setkání s klíčovým pracovníkem
- klíčový pracovník během spolupráce klientům připomíná možnost podat stížnost u jeho přímého nadřízeného

OBECNÁ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ

- stížnost je možné podat vždy nadřízenému pracovníkovi ⇨ tj. na asistenta podává klient stížnost koordinátorovi projektu „Kámoš“; na lektory a odborníky podává klient stížnost koordinátorovi projektu „Služby pro pěstouny“, na koordinátory obou projektů nebo sociálního pracovníka podává stížnost předsedkyni spolku
- stížnost je vyřízena v co nejkratším termínu, který není delší než 30 dní. Pouze v případech, kdy je nutné získat vyjádření od osoby, která není zaměstnancem organizace; nebo není možné z důvodu jeho nedostupnosti získat vyjádření od klienta, se tato lhůta prodlužuje na 60 dní
- pokud stížnost upozorňuje na spáchání trestného činu nebo na jinou závažnou skutečnost, je naopak vyřízena bezodkladně
- na stížnost se klientovi vždy dostane písemného vyjádření
- všechny stížnosti jsou evidovány a je o nich veden písemný záznam včetně krátkého záznamu o vyjádření k vyřízení stížnosti (v písemné podobě v příloze standardů kvality)
- stížnosti mohou přijímat všichni pracovníci užšího týmu (samozřejmě s přihlédnutím k tomu, na koho je stížnost podávána)
- stížnosti budou prošetřeny v celém rozsahu, objektivně a bez nadměrné zátěže klienta
- v případě podání stížnosti, která obsahuje citlivé údaje, jsou tyto údaje v písemné reakci na stížnost vynechány

Formy podání stížnosti

⇨ klient může stížnost podat ústně, v písemné podobě, elektronicky, anonymně nebo telefonicky – všechny stížnosti mají stejnou váhu nehledě na způsob podání a budou vyřízeny standardně

- ⇨ k možnosti podat anonymní stížnost je v prostorách organizace zřízena schránka, do které je možné stížnosti vložit
- ⇨ v případě ústního podání stížnosti vyplní příslušný zaměstnanec s klientem formulář *Podání stížnosti*, který předá klientovi k přečtení a k podpisu (formulář je přílohou tohoto dokumentu)